

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR BEBAS PLAGIASI.....	ii
LEMBAR PEDOMAN TRANSLITERASI.....	iii
ABSTRAK	iv
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xivii
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	13
B. Konsep Dan Teori	18
1. Manajemen.....	18
a. Pengertian Manajemen.....	18
b. Prinsip-prinsip Manajemen.....	19
c. Bentuk-bentuk Manajemen	21
2. Manajemen Pemasaran.....	23
3. Promosi Penjualan.....	24
a. Definisi Sales Promotion.....	24
b. Dimensi Promosi Penjualan	25
4. Kualitas Pelayanan.....	27
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	27

b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
5. Kepuasan Pelanggan	29
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	29
b. Dimensi Kepuasan Pelanggan	30
C. Kerangka Berpikir	31
Hipotesis.....	33
BAB III.....	34
METODELOGI PENELITIAN.....	34
A. Metode dan Pendekatan	34
B. Jenis dan Sumber Data	35
C. Populasi dan Sampel	36
D. Operasionalisasi Variabel.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Analisis Data	45
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian	51
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
a. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	51
b. Visi Misi dan Tujuan Shopee	53
c. Manajemen dan Organisasi	54
d. Produk produk perusahaan	55
1. Deskripsi Data.....	57
2. Deskripsi Hasil penelitian	60
3. Analisis Data	70
a. Uji Validitas	70
b. Uji Reliabilitas.....	74
c. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4. Uji Hipotesis.....	80
a. Uji Statistik t (Uji Parsial)	80
b. Uji Statistik F (Uji Simultan)	86

c. Uji Koefesien Determinasi (R^2)	88
B. Pembahasan Hasil Penelitian	91
1. Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood	91
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood	93
3. Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood	94
BAB V	98
PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	104



DAFTAR TABEL

NO	JUDUL TABEL	HLM
1.1	Hasil Mini Survey	7
2.1	Kajian Penelitian Terdahulu	12
3.1	Operasional Variabel	39
3.2	Skala Likert	42
3.3	Kriteria Interpretasi Koefisien Reliabilitas	45
4.1	Interval Kelas dalam Deskripsi Hasil Penelitian.....	60
4.2	Tanggapan Responden Promosi Penjualan	61
4.3	Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan (X2).....	64
4.4	Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi Penjualan (X1).....	71
4.6	Hasi Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	72
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
4.8	Kriteria Interpretasi Koefisien Reliabilitas.....	74
4.9	Hasil Uji Reliabilitas Promosi Penjualan (X1).....	75
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	75
4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasana Pelanggan (Y).....	76
4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.13	Hasil Uji Statistik T (Uji Parsial.....	80
4.14	Hasil Uji Secara Simultan (Uji F).....	85
4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	88
4.16	Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	89

DAFTAR GAMBAR

NO	JUDUL GAMBAR	HLM
1.1	Nilai Transaksi Perusahaan Jasa Pesan Antar Makanan.....	4
1.2	Nilai Transaksi Layanan Pesan Antar Makanan di Indonesia (2022).....	5
2.1	Kerangka Berpikir.....	32
4.1	Logo Shopeefood.....	51
4.2	Struktur Organisasi Shopee Indonesia.....	53
4.3	Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.4	Gambar 4.4 Responden berdasarkan Fakultas.....	58
4.5	Intensitas Pembelian.....	59
4.6	Garis Kontinum Variabel Promosi Penjualan (X1).....	63
4.7	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	66

