

## DAFTAR ISI

LEMBAR COVER.....	1
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iii
LEMBAR PEDOMAN TRANSLITERASI.....	iv
ABSTRAK .....	v
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Rumusan Masalah .....	15
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Manfaat Penelitian.....	16
<b>BAB II PEMBAHASAN .....</b>	<b>18</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu .....	18
B. Konsep dan Teori.....	22
1. Manajemen.....	23
2. Manajemen Pemasaran .....	27
3. Definisi Pemasaran .....	29

4.	<i>Online Marketing</i> .....	30
5.	Bauran Pemasaran.....	32
6.	Tujuan Manajemen Pemasaran.....	35
7.	Kepuasan Konsumen .....	36
8.	<i>E-service Quality</i> .....	42
9.	<i>E-trust</i> .....	50
C.	Kerangka Berpikir .....	54
D.	Hipotesis.....	58
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>60</b>
A.	Metode dan Pendekatan.....	60
B.	Jenis dan Sumber Data .....	61
1.	Jenis Data.....	61
2.	Sumber Data .....	62
C.	Populasi dan Sampel .....	62
1.	Populasi.....	62
2.	Sampel .....	63
D.	Operasional Variabel .....	65
1.	Variabel bebas ( <i>independent variabel</i> ) (X) .....	66
2.	Variabel Terikat ( <i>dependent variabel</i> ) (Y).....	66
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	72
1.	Studi Kepustakaan .....	73
2.	Kuisisioner.....	73
F.	Analisis Data .....	74
1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	74

2.	Pengujian Instrumen .....	75
3.	Pengujian Asumsi Klasik .....	77
4.	Pengujian Regresi Berganda .....	79
5.	Koefisien Determinasi .....	81
6.	Uji Hipotesis .....	82
G.	Jadwal dan Tempat Penelitian .....	83
1.	Jadwal Penelitian .....	83
2.	Tempat Penelitian .....	83
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>84</b>
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	84
1.	Lokasi Penelitian .....	84
2.	Gambaran Umum Shopeefood .....	86
3.	Visi dan Misi Shopeefood .....	87
4.	Logo Perusahaan .....	88
B.	Analisis Data .....	89
1.	Deskriptif Statistik .....	89
2.	Pengujian Instrumen .....	103
3.	Pengujian Asumsi Klasik .....	106
4.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	112
5.	Analisis Koefisien Determinasi (KD) .....	114
C.	Uji Hipotesis .....	115
1.	Pengujian Parsial (Uji t) .....	115
2.	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	117
D.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	119

1. Pengaruh <i>E-service Quality</i> (X1) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	119
2. Pengaruh <i>E-trust</i> (X2) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	122
3. Pengaruh <i>E-service Quality</i> (X1) dan <i>E-trust</i> (X2) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	125
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>128</b>
A. Kesimpulan.....	128
B. Saran.....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>136</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kelompok Umur Generasi Z di Kecamatan Cibiru.....	10
Tabel 1. 2 Hasil Mini Survey .....	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Kelurahan di Cibiru.....	63
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian .....	67
Tabel 3. 3 Klasifikasi Koefisien Reliabilitas.....	77
Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	81
Tabel 3. 5 Jadwal Tahapan Penelitian .....	83
Tabel 4. 1 Deskriptif Statistik.....	90
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	91
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	91
Tabel 4. 4 Intensitas Responden Berdasarkan Pembelian.....	93
Tabel 4. 5 Interval Kelas dalam Deskripsi Hasil Penelitian.....	95
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel <i>E-service Quality</i> (X1).....	95
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Variabel E-trust (X2).....	98
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	101
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas .....	104
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	105
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Kolmogorov Smirnov pada Uji Normalitas .....	107
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	110
Tabel 4. 13 Coefficient .....	112
Tabel 4. 14 Model Summary .....	114
Tabel 4. 15 Anova <sup>a</sup> .....	118

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Infografis Persaingan Bisnis Makanan.....	3
Gambar 1. 2 Nilai Transaksi Layanan Pesan Antar Makanan.....	4
Gambar 1. 3 Penilaian Konsumen.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	58
Gambar 4. 1 Logo Shopeefood .....	88
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel E-service Quality (X2) .....	97
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel E-trust (X2) .....	100
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	103
Gambar 4. 5 Histogram Uji Normalitas .....	108
Gambar 4. 6 P-plot Uji Normalitas .....	108
Gambar 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot .....	111

