

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Rumusan Masalah.....	15
D. Tujuan Penelitian	15
E. Manfaat Penelitian	16
F. Kerangka Pemikiran	16
G. Penelitian Terdahulu	19
H. Hipotesis	23
I. Model Penelitian	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Manajemen.....	25
1. Pengertian Manajemen.....	25
2. Fungsi – fungsi Manajemen	26
B. Pemasaran	28
C. Manajemen Pemasaran	29
D. Pemasaran <i>Online</i>	30
E. Kepercayaan.....	31
1. Pengertian Kepercayaan Konsumen	31
2. Indikator Kepercayaan Konsumen.....	32
F. Kualitas Pelayanan.....	33
1. Pengertian Kualitas	33
2. Pengertian Pelayanan	34
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	35
4. Faktor Penentu Dimensi Kualitas Pelayanan	36

G. Kepuasan Pelanggan	37
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	37
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan	39
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	40
4. Tipe-tipe Kepuasan Pelanggan	42
5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	43
6. Mengukur Kepuasan Pelanggan	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Metode Penelitian	45
1. Jenis Metode Penelitian	45
2. Tipe Penelitian	46
3. Pendekatan Penelitian	47
B. Populasi dan Sampel	47
1. Populasi	47
2. Sampel	49
C. Jenis Data dan Sumber Data	51
1. Jenis Data	51
D. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	52
1. Variabel Penelitian	52
2. Pengukuran Variabel	53
3. Operasional Variabel	54
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Metode Analisis Data	58
1. Analisis Statistik Deskriptif	58
2. Pengujian Instrumental	59
3. Pengujian Hipotesis	61
G. Jadwal dan Tempat Penelitian	65
BAB IV	67
HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A. Gambaran Umum Perusahaan Lazada	67
1. Visi Perusahaan	69
2. Misi Perusahaan	69

B. Karakteristik Profil Responden.....	69
1. Klasifikasi Kuisisioner.....	69
2. Profil Responden.....	70
C. Analisis Deskriptif.....	74
1. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan Konsumen (X1)..	75
2. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	78
3. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	81
D. Analisis Data.....	83
1. Uji Validitas	83
2. Uji Reliabilitas	86
3. Uji Hipotesis	88
4. Uji Koefisien Determinasi	92
E. Pembahasan	93
1. Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	93
2. Pengeruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	95
3. Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	97
BAB V PENUTUP.....	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	