

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah	11
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Manajemen	14
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	14
2.1.1.2 Fungsi Manajemen.....	15

2.1.1.3	Karakteristik dan Nilai-nilai Manajemen	17
2.1.1.4	Level Manajemen	17
2.1.1.5	Bidang-bidang Manajemen.....	18
2.1.1.6	Manajemen Modern.....	19
2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran	21
2.1.2.2	Fungsi Manajemen Pemasaran	22
2.1.2.3	Tujuan Pemasaran.....	24
2.1.2.4	Masalah-masalah Dalam Pemasaran	24
2.1.2.5	Strategi Pemasaran.....	26
2.1.2.6	Pemasaran Era Industri 4.0	28
2.1.2.7	Konsep Pemasaran Digital (<i>E-marketing</i>).....	29
2.1.2.8	Perilaku Konsumen.....	31
2.1.3	Promosi <i>Online</i>	32
2.1.3.1	Pengertian Promosi	32
2.1.3.2	Pengertian Promosi <i>Online</i>	33
2.1.3.3	Media Promosi.....	35
2.1.3.4	Indikator Promosi <i>Online</i>	36
2.1.4	Kualitas Pelayanan.....	37
2.1.4.1	Pengertian Pelayanan	37
2.1.4.2	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	38
2.1.4.3	Karakteristik Pelayanan	39
2.1.4.4	Konsep Kualitas Pelayanan.....	41

2.1.4.5	Indikator Kualitas Pelayanan	41
2.1.5	Keputusan Pembelian	42
2.1.5.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	42
2.1.5.2	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	43
2.1.5.3	Indikator Keputusan Pembelian.....	46
2.1.6	Penelitian Terdahulu.....	47
2.2	Kerangka Pemikiran	50
2.2.1	Pengaruh Promosi Online Terhadap Keputusan Pembelian ..	50
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	51
2.2.3	Pengaruh Promosi Online dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	52
2.3	Hipotesis	54
BAB III METODE PENELITIAN		55
3.1	Metode Penelitian yang digunakan.....	55
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	57
3.2.1	Definisi Variabel.....	57
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	58
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	59
3.3.1	Populasi.....	59
3.3.2	Sampel.....	59
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.4.1	Sumber Data.....	61
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	61

3.5 Teknik Analisis Data	62
3.5.1 Analisis Deskriptif	63
3.5.2 Analisis Asosiatif	65
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	74
3.6.1 Tempat Penelitian	74
3.6.2 Waktu Penelitian	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Hasil Penelitian	75
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	75
4.1.1.1 Profil Singkat Bloods Store Banjar	75
4.1.1.2 Visi dan Misi Bloods Store Banjar	76
4.1.1.3 Desain Distro Bloods	77
4.1.1.4 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> Bloods Store Banjar	78
4.1.2 Karakteristik Responden	79
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti	83
4.1.3.1 Deskripsi Tentang Promosi Online di Bloods Store Banjar	84
4.1.3.2 Deskripsi Tentang Kualitas Pelayanan Bloods Store Banjar	97
4.1.3.3 Deskripsi Tentang Keputusan Pembelian di Bloods Store Banjar	104
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis	130
4.1.4.1 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Promosi Online Terhadap Keputusan Pembelian di Bloods Store Banjar	130

4.1.4.2 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Bloods Store Banjar	137
4.1.4.3 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Promosi Online dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Bloods Store Banjar	144
4.2 Pembahasan.....	154
4.2.1 Pengaruh Promosi Online Terhadap Keputusan Pembelian di Bloods Store Banjar	154
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Bloods Store Banjar	156
4.2.3 Pengaruh Promosi Online dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Bloods Store Banjar...	158
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	160
5.1 Simpulan.....	160
5.2 Saran	161
DAFTAR PUSTAKA	163
LAMPIRAN-LAMPIRAN	167
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penjualan Produk Bloods Store Banjar Periode 2021	3
Tabel 1.2	Pra Survei Keputusan Pembelian Produk Bloods Store Banjar	4
Tabel 1.3	Pra Survey Promosi Online Bloods Store Banjar	7
Tabel 1.4	Pra Survey Kualitas Pelayanan Bloods Store Banjar	9
Tabel 2.1	Fungsi-fungsi Manajemen	16
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu yang Relevan	47
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	58
Tabel 3.2	Pembobotan Nilai Jawaban	62
Tabel 3.3	Pedoman Untuk Menentukan Interpretasi Koefisien Korelasi	66
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi	70
Tabel 3.5	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	74
Tabel 4.1	Interpretasi Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Konsumen Mengetahui Produk Bloods Melalui Iklan di Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Produk Bloods dapat dipesan via online.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Konsumen tertarik untuk membeli produk pakaian merek Bloods karena adanya iklan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Produk Bloods dapat dipesan via online.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Pihak Bloods memberikan promo pembelian seperti diskon dan hadiah untuk konsumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Bloods Store Banjar Selalu Memberikan Informasi Terbaru Berkaitan dengan Produk Baru.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Penyampaian Promosi Penjualan Online Pada Produk Bloods Mudah Dipahami	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Menampung Keluhan dan Saran dari Para Pembeli Sebagai Umpan Balik Bagi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Bloods Store Banjar Memiliki Efektivitas dalam Menjalin Hubungan Dengan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.

- Tabel 4.11 Produk yang Ditawarkan Melalui Media Online Sesuai dengan Produk yang Dijual.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.12 Sistem Pemasaran Interaktif Yang Menggunakan Berbagai Media Komunikasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 Informasi yang Disampaikan Melalui Promosi Online Dapat Dipercaya.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14 Rekapitulasi Kuesioner Promosi Online Pada di Bloods Store Banjar.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15 Pedoman Interpretasi Tentang Promosi Online . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.16 Karyawan Di Bloods Store Banjar Memiliki Kemampuan Melaksanakan Layanan Yang Dijanjikan Secara Meyakinkan Dan Akurat**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.17 Konsumen Diberikan Penyelesaian Dan Penanganan Pelayanan Dengan Cepat**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.18 Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Harapan Konsumen. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.19 Karyawan Bloods Store Banjar Sigap Dalam Melayani Konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.20 Konsumen Tidak Terlalu Lama Menunggu Dalam Melakukan Perawatan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.21 Karyawan Bloods Store Banjar Sangat Teliti dan Cekatan Dalam Memberikan Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.22 Karyawan Bloods Store Banjar Mengerti Kebutuhan Konsumennya**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.23 Karyawan Selalu Memberikan Informasi yang Akurat Mengenai Produk yang Dijual.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.24 Penanganan Keluhan Diberikan Dengan Baik Oleh Karyawan .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.25 Karyawan Membantu Konsumen Yang Kebingungan Tentang Perawatan Yang Ada Di Bloods Store Banjar... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.26 Memiliki Kesungguhan Dalam Merespon Permintaan Konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.27 Karyawan Mengutamakan Kebutuhan Konsumen Berikaitan Dengan Produk Yang Akan Dibeli**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.28 Kelengkapan Fasilitas Dan Kebersihan Dalam Keadaan Baik **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.29 Bangunan Mudah Terihat Dengan Jelas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.30 Adanya tempat parkir yang luas untuk konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.31 Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan di Bloods Store Banjar **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.32 Pedoman Interpretasi Tentang Kualitas Pelayanan... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.33 Konsumen Membeli Pakaian Merek Bloods Karena Adanya Kebutuhan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.34 Konsumen Membeli Pakaian Merek Bloods Sesuai Dengan Keinginan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.35 Produk Bloods Mengikuti *Trend* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.36 Konsumen Membeli Pakaian Merek Bloods Karena Berkualitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.37 Setelah Melihat-Lihat Produk Yang Sejenis Konsumen Lebih Memilih Pakaian Merek Bloods **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.38 Konsumen Memutuskan untuk Membeli Pakaian Merek Bloods Dibanding Dengan Merek Lain **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.39 Konsumen Memutuskan Membeli Pakaian Merek Bloods Setelah Membandingkan Dengan Toko Yang Lain **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.40 Jika Membutuhkan Pakaian Merek Bloods Lagi Akan Membeli di Store Banjar **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.41 Konsumen Memilih Membeli Produk Pakaian Merek Bloods Di Store Banjar Karena Kelengkapan Produknya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.42 Pemilihan Waktu Sangat Dibutuhkan Dalam Memutuskan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.43 Konsumen Membutuhkan Waktu yang Relatif Singkat Untuk Memutuskan Membeli Pakaian Merek Bloods.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.44 Konsumen Merasa Puas Dengan Produk Bloods Dan Akan Melakukan Pembelian Di Lain Hari **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.45 Konsumen Membeli Lebih Dari Satu Item Produk ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.46 Konsumen membeli lebih dari satu desain produk ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.47 Pihak Bloods Store Banjar Mempersiapkan Banyak Produk yang Berbeda-Beda Sehingga Konsumen Memiliki Banyak Pilihan... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.48 Rekapitulasi Kuesioner Keputusan Pembelian pada Bloods Store Banjar.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.49 Pedoman Interpretasi Tentang Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.50 Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.51 Data Promosi Online (X_1) dan Keputusan Pembelian (Y)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.52 Data Kualitas Pelayanan (X_2) dan Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.53 Data Promosi Online (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Keputusan Pembelian (Y).....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian	48
Gambar 3.1	Langkah-langkah Penelitian	51
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Home Industri Puspita.....	61
Gambar 4.2	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Home Industri Puspita.....	73
Gambar 4.3	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pada Home Industri Puspita	74
Gambar 4.4	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pada Home Industri Puspita	75
Gambar 4.5	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Home Industri Puspita	76
Gambar 4.6	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Pada Home Industri Puspita	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Rekapitulasi Hasi Pra Survei (Promosi Online)
- Lampiran 4 Rekapitulasi Hasi Pra Survei (Kualitas Pelayanan)
- Lampiran 5 Rekapitulasi Hasi Pra Survei (Keputusan Pembelian)
- Lampiran 6 Instrumen Penelitian
- Lampiran 7 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 8 Distribusi Tabel t
- Lampiran 9 Distribusi Tabel F
- Lampiran 10 Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 12 Riwayat Hidup