

## DAFTAR ISI

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                                    |           |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                     |           |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>                    |           |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                               | <b>i</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                             | <b>ii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                          | <b>v</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                          | <b>x</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                      | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                                | 1         |
| 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....                         | 9         |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah.....                                    | 9         |
| 1.2.2 Rumusan Masalah.....                                         | 10        |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                         | 10        |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                        | 11        |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis.....                                        | 11        |
| 1.4.2 Manfaat Praktis.....                                         | 11        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KRANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS .....</b> | <b>13</b> |
| 2.1 Kajian Pustaka .....                                           | 13        |
| 2.1.1 Teori Ilmu Manajemen .....                                   | 13        |
| 2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....                                  | 13        |
| 2.1.1.2 Fungsi Manajemen .....                                     | 14        |
| 2.1.1.3 Unsur-unsur Manajemen .....                                | 15        |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran .....                                    | 16        |
| 2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....                        | 16        |
| 2.1.2.2 Konsep Inti Pemasaran.....                                 | 17        |
| 2.1.2.3 Arti Fungsi Manajemen Pemasaran .....                      | 19        |
| 2.1.3 <i>Online Customer Review</i> .....                          | 21        |
| 2.1.3.1 Pengertian <i>Online Customer Review</i> .....             | 21        |
| 2.1.3.2 Indikator <i>Online Customer Review</i> .....              | 21        |
| 2.1.3.3 Dimensi <i>Online customer review</i> .....                | 23        |