

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah 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
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
.....	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Ilmu Manajemen	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	15

2.1.3 Literasi Digital Pelanggan.....	18
2.1.4 Risiko Kesalahpahaman Layanan COD.....	21
2.2 Kerangka Pemikiran.....	25
2.2.1 Pengaruh Literasi Digital Pelanggan Terhadap Risiko Kesalahpahaman.....	25
2.3 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	27
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	29
3.2.1 Definisi Variabel	29
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Operasionalisasi	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel.....	31
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1 Sumber Data.....	34
3.4.2 Teknik Pengumpul Data.....	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1 Analisis Deskriptif	37
3.5.1 Analisis Verifikatif.....	38
3.6 Tempat dan Tempat Penelitian.....	42
3.6.1 Tempat Penelitian.....	42
3.6.2 Waktu Penelitian.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.2 Karakteristik Responden	44
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	46
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis	76
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	96