

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	12
1.2.1 Identifikasi Masalah	12
1.2.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	17
2.1 Kajian Pustaka.....	17
2.1.1 Manajemen	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	26
2.1.3 Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i>	35
2.1.4 Online Customer Rating	40
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	43
2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan	48
2.2 Kerangka Pemikiran	53
2.2.1 Pengaruh Sistem Pembayaran COD terhadap Keputusan Pembelian.....	54
2.2.2 Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	54
2.2.3 Pengaruh Sistem Pembayaran COD dan <i>Online Customer Rating</i> terhadap Keputusan Per	
2.3 Hipotesis Penelitian	57
BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	59
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	61
3.2.1 Definisi Variabel.....	61

3.2.2 Operasionalisasi Variabel	62
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	64
3.3.1 Populasi	64
3.3.2 Sampel	65
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	67
3.4.1 Sumber Data	67
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	68
3.5 Teknik Analisis Data	69
3.5.1 Analisis Deskriptif	70
3.5.2 Analisis Verifikatif	72
3.6 Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian	79
3.6.1 Tempat Penelitian	79
3.6.2 Waktu Penelitian	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
4.1 Hasil Penelitian.....	81
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	81
4.1.2 Karakteristik Responden	89
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti	94
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis	129
4.2 Pembahasan	162
4.2.1 Pengaruh Sistem Pembayaran COD terhadap Keputusan Pembelian Ar21_Sport	162
4.2.2 Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> terhadap Keputusan Pembelian Ar21_Sport	164
4.2.3 Pengaruh Sistem Pembayaran COD dan <i>Online Customer Rating</i> terhadap Keputusan Pembelian Ar21_Sport	166
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	168
5.1 Simpulan	168
5.2 Saran	169
DAFTAR PUSTAKA	172
DAFTAR LAMPIRAN	177
Daftar Riwayat Hidup	200