

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

ABSTRAK ..... i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL ..... viii

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR LAMPIRAN ..... ix

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ..... 12

1.2.1 Identifikasi Masalah ..... 12

1.2.2 Rumusan Masalah ..... 13

1.3 Tujuan Penelitian ..... 13

1.4 Manfaat Penelitian..... 13

1.4.1 Manfaat Teoritis ..... 13

1.4.2 Manfaat Praktis ..... 14

### BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka..... 15

2.1.1 Manajemen ..... 15

2.1.2 Manajemen 4.0 ..... 22

2.1.3 Manajemen Pemasaran..... 24

2.1.4 *Electronic-Service Quality ( E- Service Quality )* ..... 29

2.1.5 *Electronic-Trust ( E-Trust )*..... 34

2.1.6 Keputusan Pembelian ..... 36

2.1.7 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan ..... 42

2.2 Kerangka Pemikiran ..... 45

2.2.1 Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian ..... 45

2.2.2	Pengaruh <i>E-Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	46
2.2.3	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	47
2.3	Hipotesis Penelitian.....	50

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Metode Penelitian yang digunakan .....	51
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	52
3.2.1	Definisi Variabel .....	52
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	53
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	55
3.3.1	Populasi .....	55
3.3.2	Sampel .....	55
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.4.1	Sumber Data .....	57
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.5	Teknik Analisis Data .....	60
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	60
3.5.2	Analisis Verifikatif.....	62
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian .....	70
3.6.1	Tempat Penelitian.....	70
3.6.2	Waktu Penelitian .....	70

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	72
4.1.1	Gambaran Umum KAI .....	72
4.1.2	Karakteristik Responden .....	84
4.1.3	Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	88
4.1.4	Hasil Uji Hipotesis .....	147
4.2	Pembahasan .....	172
4.2.1	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Aplikasi <i>Access by KAI Ciamis</i> .....	172
4.2.2	Pengaruh <i>E-Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Aplikasi <i>Access by KAI Ciamis</i> .....	175

4.2.3	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Aplikasi <i>Access by KAI Ciamis</i> .....	177
-------	---	-----

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan.....	181
5.2	Saran .....	182

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**