

DAFTAR ISI

COVER/ HALAMAN MUKA	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ixii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	15
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen (<i>Grand Theory</i>)	15
2.1.1.1 Unsur-Unsur Manajemen	16
2.1.1.2 Fungsi Manajemen	17
2.1.1.3 Peranan Manajemen	22
2.1.2 Bidang Kajian Manajemen Pemasaran (<i>Middle Theory</i>)	26
2.1.2.1 Definisi Pemasaran.....	26
2.1.2.2 Definisi Manajemen Pemasaran	26
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Pemasaran	27
2.1.2.4 Fungsi Manajemen Pemasaran	29
2.1.3 Kajian Variabel yang Diteliti (<i>Applied Theory</i>)	31
2.1.3.1 Trust	31
2.1.3.1.1 Pengertian Trust.....	31
2.1.3.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	33
2.1.3.1.3 Indikator Trust (Kepercayaan).....	33
2.1.3.2 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan Elektronik)	35
2.1.3.2.1 Pengertian <i>E-Service Quality</i>	35
2.1.3.2.2 Manfaat <i>E-Service Quality</i>	36
2.1.3.2.3 Dimensi Pengukuran <i>E-Service Quality</i>	36
2.1.3.2.4 Komponen <i>E-Service Quality</i>	37
2.1.3.2.5 Indikator <i>E-Service Quality</i>	38
2.1.3.3 Loyalitas Pelanggan	39
2.1.3.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	39

2.1.3.3.3 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	41
2.1.3.3.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan	43
2.1.3.3.5 Indikator Loyalitas Pelanggan	43
2.1.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	44
2.2 Kerangka Pemikiran.....	49
2.2.1 Hubungan <i>Trust</i> (Kepercayaan) Terhadap Loyalitas Pelanggan	49
2.2.2 Hubungan <i>E-Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan...	50
2.3 Hipotesis Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	55
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	56
3.2.1 Definisi Variabel	56
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	57
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	58
3.3.1 Populasi.....	58
3.3.2 Sampel.....	59
3.4 Sumber dan Tehnik Pengumpulan Data.....	61
3.4.1 Sumber Data.....	61
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.5 Teknik Analisis Data.....	63
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	63
3.5.2 Analisis Verifikatif	66
3.5.2.1 Pengaruh <i>Trust dan E-Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	67
3.5.2.2 Pengaruh <i>E-Service Quality (X₂)</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	70
3.5.2.3 Pengaruh <i>Trust (X₁) dan E-Service Quality (X₂)</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	72
3.5.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	76
3.6.1 Tempat Penelitian	76
3.6.2 Waktu Penelitian.....	76
4.1 Hasil Penelitian	78
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	78
4.1.1.1 Profil Perusahaan	78
4.1.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Platform AlfaGift	80
4.1.1.3 Struktur Organisasi Platform AlfaGift	81
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti	87
4.1.3.1 Deskripsi Variabel <i>Trust</i> pengguna Platform Alfagift di Daerah Kelurahan Kertasari Ciamis.....	88
4.1.3.2 Deskripsi <i>E-Service Quality</i> pada Pengguna Platform AlfaGift Di Kelurahan Kertasari Ciamis.	101
4.1.3.3 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Platform AlfaGift Di Kelurahan Kertasari Ciamis.....	117
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	131

4.1.4.1 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	131
4.1.4.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	137
4.1.4.3 Pengaruh <i>Trust</i> dan <i>E-Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	144
4.2 Pembahasan	157
4.2.1 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Platform ALFAGIFT Di Daerah Kelurahan Kertasari Ciamis	157
4.2.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Platform ALFAGIFT Di Daerah Kelurahan Kertasari Ciamis	158
4.2.3 Pengaruh <i>Trust</i> dan <i>E-Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Platform ALFAGIFT Di Daerah Kelurahan Kertasari Ciamis	160
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	163
5.1 Kesimpulan	163
5.2 Saran.....	164
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN	170
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	194