

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	16
1.2.1 Identifikasi masalah.....	16
1.2.2 Rumusan masalah.....	18
1.3 tujuan penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Teoritis	18
1.4.2 Manfaat Praktis.....	19
BAB II :TINJAUAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	20
2.1 Kajian Pustaka.....	20
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	20
2.1.1.1 Pengertian ilmu manajemen.....	20
2.1.1.2 Fungsi manajemen	21
2.1.1.3 Tujuan Manajemen	23
2.1.1.4 Karakteristik dan nilai-nilai manajemen	25
2.1.2 Manajemen Pemasaran	26
2.1.2.1 Definisi manajemen pemasaran	26
2.1.2.2 Prinsip-prinsip pemasaran.....	28
2.1.2.3 Fungsifungsi pemasaran	29
2.1.2.4 Tujuan pemasaran.....	30
2.1.2.5 Bauran Pemasaran (4p).....	31
2.1.2.6 Perilaku Konsumen.....	32
2.1.3 Variabel Yang Diteliti	33
2.1.3.1 Kualitas Pelayanan	33
2.1.3.1.1 Pengertian kualitas pelayanan	33
2.1.3.1.2 Dimensi kualitas pelayanan	35
2.1.3.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	39
2.1.3.1.4 Idikator kualitas pelayana	40
2.1.3.2 Pengalaman Pembayaran Belanja Elektronik.....	41
2.1.3.2.5 Sistem Pembayaran	41
2.1.3.2.6 Pengertian pengalaman pembayaran belanja elektronik	42
2.1.3.7 Keunggulan dan manfaat sistem pembayaran elektronik.....	43

2.1.3.8 Indikator sistem pembayaran elektronik	44
2.1.3.3 Kepuasan Pelanggan	45
2.1.3.9 Pengertian kepuasan pelanggan.....	45
2.1.3.10 Dimensi kepuasan pelanggan	46
2.1.3.11 Faktor yang memepengaruhi kepuasan pelanggan	47
2.1.3.12 Indikator kepuasan pelanggan	49
2.1.4 Penelitian Terdahulu	50
2.2 Kerangka Pemikiran.....	53
2.3 Hipotesis Penelitian.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1 Metode penelitian yang digunakan.....	60
3.2 Definisi dan operasionalisasi variabel.....	61
3.2.1 Definisi variabel	61
3.2.2 Operasional variabel penelitian	63
3.3 Populasi dan sample penelitian	64
3.3.1 Populasi	64
3.3.2 Sampel	65
3.4 Sumber dan teknik pengumpulan data.....	68
3.4.1 Sumber data.....	68
3.4.2 Teknik pengumpulan data	68
3.5 Teknik analisis data	71
3.5.1 Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y).....	71
3.5.2 Analisis koefisien korelasi sederhana	71
3.5.2.1 Analisis koefisien determinasi	72
3.5.2.2 Uji (uji hipotesis)	73
3.5.3 Pengaruh pengalaman belanja digital (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)	73
3.5.3.1 Analisis koefisien korelasi sederhana	73
3.5.3.2 Analisis koefisien determinasi	74
3.5.3.3 Uji (uji hipotesis).....	74
3.5.4 Pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan pengalaman belanja (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)	75
3.5.4.1 Analisis regresi linier berganda	75
3.5.4.2 Analisis koefisien korelasi berganda	76
3.5.4.3 Koefisien determinasi	77
3.5.4.4 Uji f (Uji signifikan).....	78
3.5.4.5 Uji hipotesis.....	79
3.6 tempat dan waktu penelitian	79
3.6.1 tempat penelitian	79
3.6.2 waktu penelitian	79

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	84
4.1 Hasil Penelitian.....	84
4.1.1 Gambaran umum objek penelitian.....	84
4.1.1.1 Profil Toko Nastiti Swalayan	84
4.1.2 Visi Dan Misi Toko Nastiti Swalayan.....	85
4.1.2.1 Visi Toko Nastiti Swalayan	85
4.1.2.2 Misi Toko Nastiti Swalayan.....	86
4.1.2.3 Struktur Organisasi Toko Nastiti Swalayan.....	86
4.1.2.4 Uraian Pekerjaan Toko Nastiti Swalayan	86
4.1.2 Karakteristik Responden.....	89
4.1.3 Deskripsi Variabel Yang Diteliti	92
4.1.3.1 Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pada Toko Nastiti Swalayan	93
4.1.3.2 Hasil Penelitian Pengalaman Belanja Elektronik Pada Toko Nastiti Swalayan	101
4.1.3.3 Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan Pada Toko Nastiti Swalayan.....	111
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	123
4.1.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Belanja Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan	123
4.1 Pembahasan	145
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Nastiti Swalayan.....	147
4.2.2 Pengaruh Pengalaman Belanja Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Nastiti Swalayan.....	149
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Belanja Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Nastiti Swalayan	152
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	152
5.1 Simpulan	152
5.2 Saran	153
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN	156