

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Sayurbox	1
1.1.2. TaniHub.....	2
1.1.3. TukangSayur.co	4
1.1.4. Brambang.com	5
1.2. Latar Belakang.....	6
1.3. Perumusan Masalah	11
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	12
1.5. Tujuan Penelitian	13
1.6. Manfaat Penelitian	13
1.7. Sistem Penelitian Tugas Akhir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Teori dan Penelitian Terdahulu.....	15
2.1.1. <i>Marketing</i>	15
2.1.2. <i>Retailing</i>	16
2.1.3. <i>Online Retailing</i>	17
2.1.4. <i>Retailing Mix</i> (Bauran Eceran).....	18
2.1.5. Persepsi	20

2.1.6.	Kualitas Layanan.....	21
2.1.7.	<i>E-Commerce</i>	23
2.1.8.	<i>User Generated Content</i>	25
2.1.9.	<i>Text Network Analysis</i>	26
2.1.10.	Penelitian Terdahulu	27
2.1.11.	Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
3.1.	Jenis Penelitian	38
3.1.1.	Metode Penelitian	38
3.1.2.	Tujuan Penelitian	38
3.1.3.	Keterlibatan Penelitian.....	38
3.1.4.	Berdasarkan Unit Analisis	38
3.1.5.	Waktu Pelaksanaan	39
3.2.	Operasionalisasi Variabel	40
3.3.	Tahapan Penelitian.....	41
3.4.	Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1.	Populasi.....	42
3.4.2.	Sampel	42
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data	43
3.6.	Teknik Analisis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Karakteristik Data	52
4.2	<i>Wordcloud</i> Persepsi Kualitas Layanan Aplikasi <i>E-commerce</i>	53
4.2.1	<i>WordCloud</i> Persepsi Kualitas Layanan Sayurbox	53
4.2.2	<i>WordCloud</i> Persepsi Kualitas Layanan TaniHub	57
4.2.3	<i>WordCloud</i> Persepsi Kualitas Layanan TukangSayur.co	60
4.2.4	<i>WordCloud</i> Persepsi Kualitas Layanan Brambang	63
4.3	Asosiasi Kata Kualitas layanan mengenai <i>E-Commerce</i> Menggunakan Jaringan Teks.....	66
4.3.1	Asosiasi Kata Mengenai Kualitas Layanan Sayurbox	67
4.3.2	Asosiasi Kata Mengenai Kualitas Layanan TaniHub	71

4.3.3	Asosiasi Kata Mengenai Kualitas Layanan TukangSayur.co	74
4.3.4	Asosiasi Kata Mengenai Kualitas Layanan Brambang.com	77
4.4	Analisis Dimensi Kualitas Layanan Mengenai <i>E-Commerce</i>	79
4.4.1	Analisis Dimensi Kualitas Layanan Sayurbox.....	80
4.4.2	Analisis Dimensi Kualitas Layanan TaniHub.....	94
4.4.3	Analisis Dimensi Kualitas Layanan TukangSayur.co.....	103
4.4.4	Analisis Dimensi Kualitas Layanan Brambang.com	112
4.5	Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian	120
4.5.1	Analisis dan Interpretasi Persepsi Dominan Aplikasi <i>E-Commerce</i> 121	
4.5.2	Analisis dan Interpretasi Kualitas Layanan Aplikasi <i>e-commerce</i>	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		128
5.1	Kesimpulan	128
5.2	Saran	130
5.2.1	Saran Aspek Praktis	130
5.2.2	Saran Aspek Teoritis untuk Peneliti Selanjutnya.....	130
DAFTAR PUSTAKA		131
LAMPIRAN.....		136