

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	15
1.1.1 Profil Perusahaan.....	15
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	17
1.1.3 Logo dan Makna Logo	18
1.1.4 Produk Eiger.....	19
1.2 Latar Belakang Penelitian	20
1.3 Rumusan Masalah.....	26
1.4 Tujuan Penelitian	26
1.5 Manfaat Penelitian	26
1.6 Batasan Penelitian.....	27
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	29
2.1 Rangkuman Teori	29
2.1.1 Pemasaran	29
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	29
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	31
2.1.5 Media Sosial	31
2.1.6 <i>E-Commerce</i>	31

2.1.7 Tiktok	32
2.1.8 Tiktok Shop	33
2.1.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	34
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Variabel Operasional	41
3.2.1 Skala Pengukuran	43
3.3 Tahapan Penelitian.....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	45
3.4.1 Populasi	45
3.4.2 Sampel.....	46
3.5 Teknik Sampling	46
3.6 Pengumpulan Data.....	47
3.6.1 Sumber Data.....	47
3.6.2 Metode Pengumpulan Data	47
3.7 Uji Keabsahan Data	48
3.7.1 Uji Validitas	48
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	49
3.8 Teknik Analisis Data	49
3.8.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	49
3.8.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	54
3.9 Analisis Data Deskriptif	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Analisis Karakteristik Responden	57
4.1.1 Karakteristik Responden	57
4.1.2 Berdasarkan Jenis Kelamin	57

4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	58
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Uji Validitas.....	60
4.2.2 Uji Reabilitas.....	62
4.3 Teknik Analisis Data.....	63
4.3.1 Analisis Deskriptif Atribut Harapan.....	63
4.3.2 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan.....	71
4.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	80
4.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	88
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90