

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	4
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	4
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Pemasaran .....	7
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.3. Bauran Pemasaran.....	8
2.1.4. <i>Online Marketing</i> .....	9
2.1.5. <i>E-commerce</i> .....	10
2.1.6. Shopee.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu.....	11
2.3. Kerangka Penelitian.....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>14</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	14

3.2.	Jenis Penelitian .....	14
3.3.	Variabel operasional.....	15
3.4.	Tahapan Penelitian .....	16
3.5.	Populasi & Sampel .....	17
3.5.1.	Populasi.....	17
3.5.2.	Sampel.....	17
3.6.	Informan Penelitian .....	18
3.6.1.	Informan Utama .....	18
3.6.2.	Informan pendukung.....	19
3.7.	Pengumpulan Data.....	19
3.7.1.	Pengumpulan Data dengan Wawancara ( <i>Interview</i> ).....	20
3.7.2.	Pengumpulan Data dengan Observasi.....	21
3.7.3.	Pengumpulan Data dengan Dokumentasi .....	22
3.8.	Kisi-Kisi Wawancara.....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>24</b>
4.1.	Perancangan Shopee.....	24
4.1.1.	Wawancara untuk Perancangan .....	24
4.1.2.	Observasi dan dokumentasi untuk perancangan .....	28
4.2.	Implementasi Shopee.....	29
4.2.1.	Implementasi Strategi Pemasaran .....	30
4.2.2.	Implementasi Kualitas Produk .....	31
4.2.3.	Implementasi Harga Produk.....	32
4.2.4.	Implementasi kualitas pelayanan .....	34
4.2.5.	Implementasi Minat Beli.....	36
4.2.6.	Implementasi kepercayaan konsumen.....	36
4.3.	Evaluasi Shopee.....	37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>40</b>
5.1.	Kesimpulan.....	40
5.2.	Saran.....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>41</b>