

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil PT K-24 Cikijing	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Logo dan Makna Logo	2
1.1.4 Produk/ layanan	3
1.2 Latar Belakang	5
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.6 Batasan Masalah.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran	13
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3 <i>E-Commerce</i>	17
2.1.4 Preferensi Konsumen.....	17
2.1.5 Keputusan Pembelian	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konsep	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2 Jenis Penelitian.....	28

3.3 Operasional Variabel.....	28
3.4 Tahapan Penelitian	30
3.5 Populasi dan Sampel	31
3.6 Pengumpulan Data	31
3.6.1 Informasi atau Sumber Data Penelitian	31
3.6.2 Instrumen Penelitian	31
3.6.3 Teknik Penelitian	32
3.7 Uji Keabsahan Data.....	32
3.8 Teknik Analisa Data.....	33
3.8.1 Estimasi Rata-Rata Skor	34
3.8.2 Penentuan Skor Ideal	34
3.8.3 Kategori Interpretasi	34
3.8.4 Interpretasi Hasil.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Karakteristik Responden	35
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	35
4.1.2 Pekerjaan Responden.....	35
4.1.3 Usia Responden	36
4.1.4 Pendapatan Responden	37
4.2 Analisis Estimasi Rata-Rata Skor Preferensi Konsumen.....	38
4.2.1 Kepraktisan Proses Pembelian.....	39
4.2.2 Keamanan	40
4.2.3 Kualitas Layanan	41
4.2.4 Kenyamanan	42
4.2.5 Kepercayaan Konsumen	43
4.3 Penentuan Skor Ideal Preferensi Konsumen	44
4.3.1 Kepraktisan Proses Pembelian hingga Kepercayaan Konsumen.....	45
4.3.2 Kategori Interpretasi Skor Preferensi Konsumen	47
4.4 Identifikasi Area Perbaikan.....	48
4.5 Implikasi dan Rekomendasi	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52