

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
<i>Abstract</i>	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Batasan Masalah.....	11
G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Produk	16
B. Harga	20
C. Strategi Promosi	25
D. Kepuasan Konsumen.....	30
E. Penelitian Terdahulu	36
F. Kerangka Penelitian	44
G. Hipotesis Penelitian.....	45

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	48
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	50
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	52
E. Teknik Analisis Data.....	54

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	57
B. Deskripsi Responden.....	61
C. Deskripsi Variabel.....	64
D. Pengujian Hipotesis.....	68
1. Uji Validitas	68
2. Uji Reliabilitas	70
3. Uji Normalitas	71
4. Uji Homogenitas	73

5. Uji Independent T-Test	74
---------------------------------	----

BAB V : PEMBAHASAN

A. Analisis Perbedaan Kualitas Produk <i>Marketplace</i> Shopee dan Tokopedia.....	79
B. Analisis Perbedaan Harga <i>Marketplace</i> Shopee dan Tokopedia	81
C. Analisis Perbedaan Strategi Promosi <i>Marketplace</i> Shopee dan Tokopedia.....	83
D. Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen <i>Marketplace</i> Shopee dan Tokopedia.....	85

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN