

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	1
1.1.1 Profil Olivia Collection	1
1.1.2 Visi dan Misi Olivia Collection	2
1.1.3 Produk-Produk Olivia Collection	2
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Pertanyaan Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Kegunaan Penelitian	9
1.6.1 Kegunaan Teoritis	9
1.6.2 Kegunaan Praktis	9
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.8 Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Pengertian Produk	13
2.2 Klasifikasi Produk	13
2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.5 Model Kualitas Pelayanan	19

2.6	Kepuasan Pelanggan	20
2.7	Digital Marketing	21
2.7	Penelitian Terdahulu	22
2.8	Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	Karakteristik Penelitian	33
3.2	Alat Pengumpulan Data	34
3.3	Tahapan Penelitian	41
3.4	Populasi dan Sampel	45
3.4.1	Populasi	45
3.4.2	Sampel	45
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	47
3.5.1	Data Primer	47
3.5.2	Data Sekunder	47
3.6	Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1	Uji Validitas	48
3.6.2	Uji Reliabilitas	50
3.7	Teknik Analisis Data	51
3.7.1	Analisis Deskriptif	51
3.7.2	Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index)	53
3.7.3	Importance-Performance Analysis (IPA)	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Karakteristik Responden	61
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	64
4.2	Analisis Deskriptif Data Penelitian	65
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan	65

4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja	78
4.2.3	Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index)	91
4.2.4	Importance Performance Analysis (IPA)	93
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		103
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Saran	104
5.2.1	Aspek Praktis	104
5.2.2	Aspek Teoritis	105
DAFTAR PUSTAKA		106
LAMPIRAN		109