

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1. Pengertian & Fungsi Pemasaran Online.....	6
2.2. Produk .....	11
2.3. Karakteristik Jasa .....	11
2.4. Kualitas Pelayanan .....	12
2.5. Pengertian Kinerja (Performance) .....	15
2.6. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	16
2.7. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	20
2.8. Kerangka Pemikiran .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1. Jenis dan Sumber Data .....	23
3.2. Populasi dan Sampel .....	24
3.2.1. Populasi .....	25
3.2.2. Sampel .....	25
3.3. Metode Analisis Data .....	26
3.3.1. Skala Pengukuran .....	26
3.3.2. Uji Validitas .....	27
3.3.3. Uji Reliabilitas .....	27
3.3.4. Analisis Importance-Perfomance .....	28
3.6.1. Diagram Kartesius .....	29
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1. Profile Perusahaan .....	32

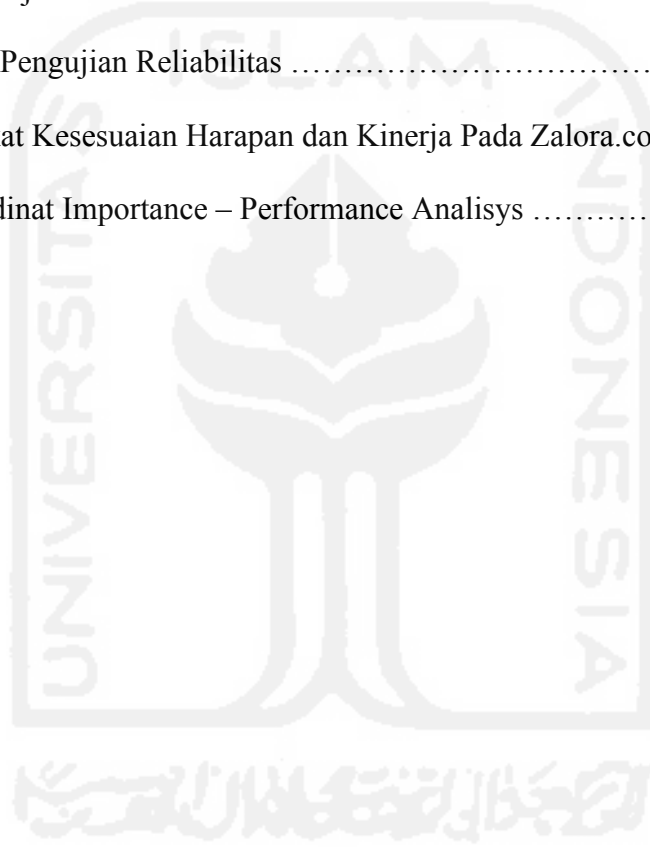
4.1.1.	Sejarah Perusahaan .....	32
4.1.2.	Visi dan Misi .....	33
4.1.3.	Bidang Usaha Perusahaan .....	34
4.1.4.	Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia .....	34
4.1.5.	Fungsi Sosial dan Ekonomi Perusahaan .....	41
4.1.6.	Sistem Penjualan Zalora .....	42
4.1.7.	Waktu Pengiriman Produk Zalora .....	43
4.1.8.	Cara Pembelian di Zalora .....	43
4.1.9.	Keamanan Zalora Kepada Konsumen .....	44
4.2.	Analisis dan Pembahasan .....	45
4.2.1.	Analisis Deskriptif .....	45
4.2.2.	Analisis Kuantitatif .....	51
4.2.3.	Analisis Importance Performance .....	54
4.2.4.	Analisis Diagram Kartesius .....	65
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>74</b>
5.1.	Kesimpulan .....	74
5.2.	Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>79</b>
Lampiran I Kuesioner Penelitian .....		80
Lampiran II Tabel Olah Data Responden .....		84

Lampiran III Hasil Olah Data Uji Validitas .....	92
Lampiran IV Hasil Analisis Importance Performance .....	102
Lampiran V Hasil Analisis Diagram Kartesius .....	104



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	47
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden berdasarkan Tingkat Penghasilan .....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	52
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	53
Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kinerja Pada Zalora.co.id .....	56
Tabel 4.8 Koordinat Importance – Performance Analisis .....	67



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Elemen Keunggulan Bersaing dilihat dari Kinerja .....	15
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran .....	22
Gambar 3.1 Diagram Kartesius .....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Fashion Eservices Indonesia .....	35
Gambar 4.2 Waktu Pengiriman Produk Zalora .....	43
Gambar 4.3 Diagram Kartesius kualitas pelayanan pada Zalora.co.id .....	69

