

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK TUJUAN AKADEMIS..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar belakang..... | 1 |
| 1.1.1 Perdagangan..... | 1 |
| 1.1.2 online shop trend..... | 4 |
| 1.2 Rumusan masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan..... | 8 |
| 1.4 Manfaat penelitian..... | 9 |
| 1.5 Batasan Masalah..... | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 11 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| 2.2 Harga..... | 21 |
| 2.2.1 Tujuan penetapan harga..... | 22 |
| 2.3 Service Quality..... | 22 |
| 2.3.1 Skala servqual..... | 22 |
| 2.4 Kerangka berpikir..... | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 24 |
| 3.1 Objek dan lokasi penelitian..... | 24 |
| 3.2 Waktu penelitian..... | 24 |
| 3.3 Teknik pengumpulan data..... | 24 |
| 3.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)..... | 24 |
| 3.3.1.1 Definisi Importance Performance Analysis (IPA)..... | 24 |
| 3.3.1.2 Diagram Importance & Performance..... | 25 |
| 3.3.2 Wawancara..... | 26 |
| 3.3.2.1 Definisi wawancara..... | 26 |
| 3.3.2.2 Populasi dan sampel..... | 26 |
| 3.3.2.3 Teknik pengambilan sampel..... | 26 |
| 3.4 Sumber data..... | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4.1 Sumber data primer..... | 27 |
| 3.4.1.1 Analisis IPA..... | 27 |
| 3.4.1.2 Wawancara..... | 27 |
| 3.4.2 Sumber data sekunder..... | 27 |
| 3.6 Pedoman wawancara..... | 28 |
| 3.6.1 Pedoman..... | 28 |
| 3.6.2 Pertanyaan wawancara..... | 28 |
| 3.7 Instrumen penelitian Analisis IPA..... | 30 |
| 3.8 Operasional Variabel Penelitian..... | 31 |
| 3.9 Metode analisis data..... | 34 |
| 3.9.1 Analisis Kuantitatif..... | 34 |
| 3.9.1.1 Analisis IPA..... | 34 |
| 3.9.2 Analisis deskriptif..... | 35 |
| 3.9.3 Analisis kualitatif..... | 35 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 37 |
| 4.1 Company profile Masiano..... | 37 |
| 4.1.1 Kompetitor masiano.pgmta..... | 40 |
| 4.2 Hasil wawancara..... | 41 |
| 4.2.1 Deskripsi Identitas Responden..... | 41 |
| 4.2.2 Rekap / kesimpulan hasil wawancara..... | 42 |
| 4.2.3 Analisa Data Coding..... | 43 |
| 4.3 Analisis IPA..... | 46 |
| 4.3.1 Hasil Kuesioner IPA..... | 46 |
| 4.3.2 Tingkat Kepentingan & Tingkat kinerja Masiano Fashion Supplier..... | 51 |
| 4.3.3 Tingkat kesesuaian Masiano Fashion Supplier..... | 53 |
| 4.3.4 Diagram Kartesius Analisis IPA Masiano Fashion Supplier..... | 55 |
| 4.4 Strategi Bisnis..... | 59 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 61 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 61 |
| 5.2 Saran..... | 61 |
| 5.2.1 Saran untuk Masiano Supplier Fashion..... | 61 |
| 5.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya..... | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 63 |
| LAMPIRAN..... | 66 |