

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II	8
2.1 <i>E-commerce</i>	8
2.2 <i>E-marketplace</i>	10
2.3 UMKM	12
2.4 <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.5 <i>Costumer Satisfaction Index</i>	24
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	26
2.7 Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III.....	29
3.1 Objek Penelitian	29
3.2 Pelaksanaan Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Kebutuhan dan Pengumpulan Data	30
3.5 Populasi dan Sampel	30
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	31
3.7 Tahapan Penelitian	35
BAB IV	40
4.1 Karakteristik Responden	40
4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	46
4.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	48
4.4 <i>Customer Satisfaction Index</i>	59
BAB V.....	62

5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Empat Model <i>E-commerce</i>	9
Tabel 2.2 Klasifikasi UMKM.....	12
Tabel 2.3 Perkembangan UMKM	13
Tabel 2.4 Dimensi dan Atribut Kepuasan Restaurant Partner Terhadap FOOD Apps Operator.....	16
Tabel 2.5 Kriteria CSI berdasarkan Indeks CSI.....	20
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	42
Tabel 4.3 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan atribut Mitra GoFood.....	42
Tabel 4.4 Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	45
Tabel 4.5 Perhitungan CSI GoFood.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia (dalam juta jiwa).....	8
Gambar 2.2 Grafik Peningkatan GMV <i>e-commerce</i> di Indonesia tahun 2015-2020 dan perkiraannya pada tahun 2025 (dalam milyar US\$).....	10
Gambar 2.3 Grafik Pertumbuhan Jumlah UMKM dan Jumlah Tenaga Kerja.....	14
Gambar 2.4 Diagram Level Kepentingan dan Kinerja.....	22
Gambar 3.1 Diagram Tahapan Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	36
Gambar 4.2 Pengelompokan Usia Responden.....	37
Gambar 4.3 Jabatan/Posisi Responden di Usaha.....	37
Gambar 4.4 Domisili Usaha Responden.....	38
Gambar 4.5 Lama Berdirinya Usaha Responden.....	39
Gambar 4.6 Pendapatan Kotor Bulanan Usaha Responden.....	39
Gambar 4.7 Diagram Kartesius Importance-Performance Mitra GoFood.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Nilai Kepentingan E-commerce GoFood.....	63
Lampiran 2. Nilai Kepuasan E-commerce GoFood.....	71
Lampiran 3. Data Demografi Responden UMKM Makanan dan Minuman.....	79
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Harapan (Importance).....	87
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Kinerja (Performance).....	88