

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK..... i

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL..... ix

DAFTAR GRAFIK x

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I

PENDAHULUAN..... **1**

1.1 Latar Belakang Peninjauan 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 3

1.3 Maksud dan Tujuan Peninjauan 3

1.4 Kegunaan Peninjauan 4

1.5 Metode Penelitian yang digunakan 4

1.6 Lokasi dan Waktu Peninjauan..... 5

BAB II

LANDASAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR **7**

2.1 Landasa Teori.....7

2.1.1 Tinjauan Umum Service Excellence 7

2.1.1.1 Definisi Service Excellence..... 7

2.1.1.2 Ciri-Ciri Service Excellence..... 9

2.1.1.3 Tujuan Service Excellence 11

2.1.1.4 Standar Service Excellence (Pelayanan) 11

2.1.2 Tinjauan Umum Pelanggan 12

2.1.2.1 Definisi Pelanggan..... 12

2.1.2.2 Sifat-Sifat Pelanggan..... 14

2.1.2.3 Kepuasan Pelanggan..... 16

2.1.2.4 Loyalitas Pelanggan..... 17

2.1.3 Tinjauan Umum Revolusi Industri 19

2.1.3.1 Pengertian Revolusi Industri 19

2.1.3.2 Perkembangan Revolusi Industri	20
2.1.3.3 Tahap Revolusi Industri.....	21
2.1.3.4 Pengaruh Revolusi Industri 4.0	26
2.2 Kerangka Fikir.....	34

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....36

3.1 Objek Penelitian.....	36
3.1.1 Jenis usaha, Nama perusahaan, dan lokasi perusahaan.....	36
3.1.2 Sejarah singkat Shopee.....	36
3.1.3 Logo Perusahaan.....	37
3.1.4 Visi dan Misi.....	37
3.1.5 Perkembangan Usaha	37
3.1.6 Produk dan Layanan.....	38
3.2 Pembahasan.....	39
3.2.1 Standar Service Excellence Shopee.....	39
3.2.2 Pelanggan Shopee di era Revolusi Industri 4.0	41
3.2.3 Service Excellence Pada Shopee di era Revolusi Industri 4.0	43

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN.....48

4.1 Kesimpulan	48
4.2 Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Strategi Pemasaran Bagi Pelanggan Dan Konsumen... 14

Tabel 2.2 Keraangka Fikir 35

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Revolusi Industri 2.0.....	23
Grafik 3.1 Daftar Pelanggan Shopee.....	
Grafik 3.2 Konsep Service Excellence.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Shopee.....	38
-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pengajuan Penelitian
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 3 : Tampilan Aplikasi Shopee
- Lampiran 4 : Peringkat *E-Commerce* Indonesia 2019