

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Omnichannel.....	8
2.2. Marketing Mix.....	10
2.3. Customer Satisfaction.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1. Pendahuluan.....	16
3.2. Paradigma Penelitian.....	16
3.3. Strategi Penelitian.....	17
3.4. Desain Penelitian.....	19
3.5. Profil Informan.....	25
3.6. Validitas dan Reliabilitas.....	25

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1.	Pendahuluan	27
4.2.	Definisi Variabel Laten	27
4.2.1.	Kemudahan Akses Toko Fisik (V1).....	27
4.2.2.	Produk Beragam dan Lengkap (V2).....	28
4.2.3.	Penetapan Harga Setara Kompetitif (V3).....	29
4.2.4.	Promosi Agresif (V4).....	29
4.2.5.	Penataan Rapi dan Lighting Baik (V5)	30
4.2.6.	Staf Responsif (V6).....	31
4.2.7.	Aplikasi SOCO (V7).....	32
4.2.8.	Metode Pembayaran Lengkap (V8)	33
4.2.9.	Kemasan Pengiriman Rapi dan Aman (V9).....	34
4.2.10.	Waktu Pengiriman Sesuai Estimasi (V10).....	34
4.2.11.	Customer Satisfaction (V11).....	35
4.3.	Proposisi.....	36
4.3.1.	Proposisi 1 (P1): Kemudahan Akses Toko Fisik (V1) Berkontribusi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (V11).....	36
4.3.2.	Proposisi 2 (P2): Produk Beragam dan Lengkap (V2) Berkontribusi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (V11).....	37
4.3.3.	Proposisi 3 (P3): Penetapan Harga Setara Kompetitif (V3) Berkontribusi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (V11).....	39
4.3.4.	Proposisi 4 (P4): Promosi Agresif (V4) Berkontribusi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (V11)	41
4.3.5.	Proposisi 5 (P5): Penataan Rapi dan Lighting Baik (V5) Berkontribusi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (V11).....	43
4.3.6.	Proposisi 6 (P6): Staf Responsif (V6) Berkontribusi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (V11)	45
4.3.7.	Proposisi 7 (P7): Aplikasi SOCO (V7) Berkontribusi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (V11)	47
4.3.8.	Proposisi 8 (P8): Metode Pembayaran Lengkap (V8) Berkontribusi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (V11).....	49
4.3.9.	Proposisi 9 (P9): Kemasan Pengiriman Rapi dan Aman (V9) Berkontribusi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (V11).....	50

4.3.10. Proposisi 10 (P10): Waktu Pengiriman Sesuai Estimasi (V10) Berkontribusi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (V11).....	51
BAB V KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI	53
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Keterbatasan dan Rekomendasi	54
5.3. Implikasi Praktisi dan Akademisi	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	60



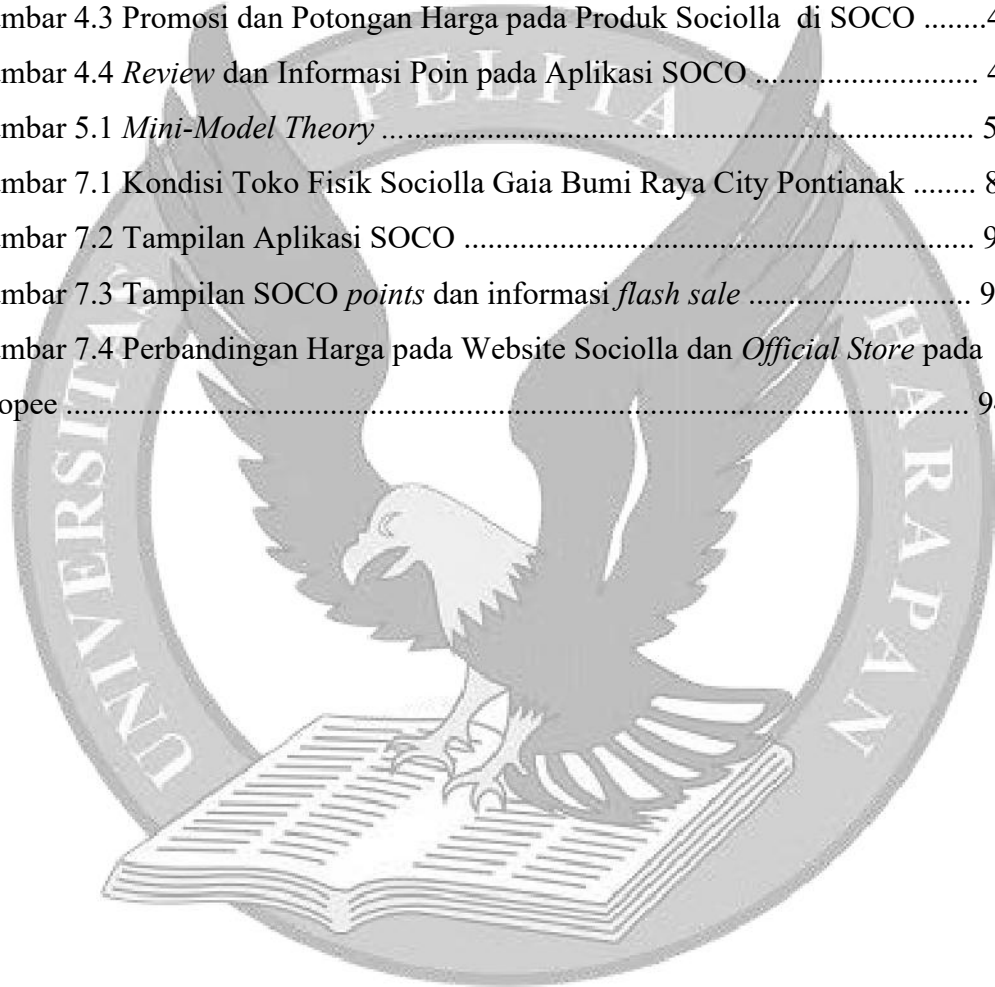
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Profil Informan.....	25
--------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentasi Preferensi Channel Pembelian Pelanggan	1
Gambar 2.1 <i>Omnichannel Business</i>	9
Gambar 3.1 Kerangka Desain Penelitian	19
Gambar 4.1 Perbandingan Harga Sociolla dan Kompetitornya	41
Gambar 4.2 Promosi dan Potongan Harga pada Produk Sociolla di Toko Fisik .	43
Gambar 4.3 Promosi dan Potongan Harga pada Produk Sociolla di SOCO	43
Gambar 4.4 <i>Review</i> dan Informasi Poin pada Aplikasi SOCO	49
Gambar 5.1 <i>Mini-Model Theory</i>	54
Gambar 7.1 Kondisi Toko Fisik Sociolla Gaia Bumi Raya City Pontianak	87
Gambar 7.2 Tampilan Aplikasi SOCO	91
Gambar 7.3 Tampilan SOCO <i>points</i> dan informasi <i>flash sale</i>	94
Gambar 7.4 Perbandingan Harga pada Website Sociolla dan <i>Official Store</i> pada Shopee	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Transkrip Wawancara Informan 1	62
Lampiran B. Transkrip Wawancara Informan 2	66
Lampiran C. Transkrip Wawancara Informan 3	70
Lampiran D. Transkrip Wawancara Informan 4	73
Lampiran E. Transkrip Wawancara Informan 5	76
Lampiran F. Transkrip Wawancara Informan 6	80
Lampiran G. Tabel Observasi	85
Lampiran H. Tabel <i>Field Notes</i>	87
Lampiran I. Tabel Analisis.....	95
Lampiran J. Hasil Uji Turnitin.....	105

