

## DAFTAR ISI

|                                              |               |
|----------------------------------------------|---------------|
| <b>Halaman Sampul Luar .....</b>             | <b>i</b>      |
| <b>Halaman Sampul Dalam.....</b>             | <b>ii</b>     |
| <b>Halaman Pernyataan Orisinalitas .....</b> | <b>iii</b>    |
| <b>Halaman Persetujuan Pembimbing.....</b>   | <b>iv</b>     |
| <b>Halaman Pengesahan.....</b>               | <b>v</b>      |
| <b>Surat Pernyataan Publikasi .....</b>      | <b>vii</b>    |
| <b>Kata Pengantar.....</b>                   | <b>viii</b>   |
| <b>Abstrak .....</b>                         | <b>x</b>      |
| <b><i>Abstract</i> .....</b>                 | <b>xi</b>     |
| <b>Daftar Isi .....</b>                      | <b>xii</b>    |
| <b>Daftar Tabel.....</b>                     | <b>xvii</b>   |
| <b>Daftar Gambar.....</b>                    | <b>xviii</b>  |
| <b>Daftar Grafik.....</b>                    | <b>xix</b>    |
| <b>Daftar Lampiran.....</b>                  | <b>xx</b>     |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>           | <br><b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang.....                     | 1             |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....               | 8             |
| 1.3. Batasan Masalah.....                    | 9             |
| 1.4. Perumusan Masalah.....                  | 10            |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....                 | 10            |
| 1.6. Manfaat Penelitian.....                 | 11            |
| 1.6.1 Manfaat Praktis .....                  | 11            |
| 1.6.2 Manfaat Akademis.....                  | 11            |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>      | <br><b>12</b> |
| 2.1. Tinjauan Pustaka.....                   | 12            |
| 2.1.1 Manajemen.....                         | 12            |
| 2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....            | 12            |



|         |                                                                   |    |
|---------|-------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.1.2 | Unsur- Unsur Manajemen .....                                      | 12 |
| 2.1.1.3 | Bidang- Bidang Manajemen.....                                     | 13 |
| 2.1.2   | Pemasaran .....                                                   | 13 |
| 2.1.2.1 | Pengertian Pemasaran.....                                         | 13 |
| 2.1.2.2 | Tujuan dan Fungsi Pemasaran.....                                  | 14 |
| 2.1.3   | Pemasaran Jasa .....                                              | 14 |
| 2.1.3.1 | Pengertian Pemasaran Jasa .....                                   | 14 |
| 2.1.4   | Manajemen Pemasaran .....                                         | 15 |
| 2.1.4.1 | Pengertian Manajemen Pemasaran.....                               | 15 |
| 2.1.4.2 | Fungsi Manajemen Pemasaran .....                                  | 16 |
| 2.1.5   | Bauran Pemasaran .....                                            | 16 |
| 2.1.5.1 | Pengertian Bauran Pemasaran .....                                 | 16 |
| 2.1.5.2 | Bauran Pemasaran Jasa.....                                        | 17 |
| 2.1.6   | Perilaku Konsumen.....                                            | 17 |
| 2.1.6.1 | Pengertian Perilaku Konsumen .....                                | 17 |
| 2.1.7   | Pemasaran <i>Digital</i> .....                                    | 18 |
| 2.1.7.1 | Pengertian Pemasaran <i>Digital</i> .....                         | 18 |
| 2.1.7.2 | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi<br>Pemasaran <i>Digital</i> ..... | 19 |
| 2.1.7.3 | Dimensi dan Indikator Pemasaran <i>Digital</i> ...                | 20 |
| 2.1.8   | Kualitas Produk .....                                             | 21 |
| 2.1.8.1 | Pengertian Kualitas.....                                          | 21 |
| 2.1.8.2 | Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk                          | 21 |
| 2.1.8.3 | Dimensi dan Indikator Kualitas Produk .....                       | 23 |
| 2.1.9   | Kepuasan Pelanggan.....                                           | 24 |
| 2.1.9.1 | Pengertian Kepuasan Pelanggan.....                                | 24 |
| 2.1.9.2 | Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan<br>Pelanggan .....              | 24 |
| 2.1.9.3 | Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan                          | 25 |
| 2.2.    | Hasil Penelitian Terdahulu .....                                  | 25 |
| 2.3.    | Kerangka Pemikiran .....                                          | 30 |
| 2.4.    | Hipotesis Penelitian.....                                         | 34 |

|                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------|
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>         | <b>33</b>     |
| 3.1. Desain Penelitian .....                      | 33            |
| 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....             | 34            |
| 3.2.1 Lokasi Penelitian .....                     | 34            |
| 3.2.2 Waktu Penelitian.....                       | 34            |
| 3.3. Definisi Operasioanalisis Variabel .....     | 35            |
| 3.3.1. Definisi Konseptual .....                  | 35            |
| 3.3.2. Definisi Operasional .....                 | 36            |
| 3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....    | 38            |
| 3.4.1 Populasi Penelitian.....                    | 38            |
| 3.4.2 Sampel Penelitian .....                     | 38            |
| 3.4.3 Teknik Sampling.....                        | 39            |
| 3.5. Pengumpulan Data Penelitian.....             | 39            |
| 3.5.1. Sumber Data Penelitian .....               | 40            |
| 3.5.2. Teknik Pengumpulan Data .....              | 40            |
| 3.6. Uji Instrumen.....                           | 43            |
| 3.6.1 Uji Validitas Data Penelitian .....         | 43            |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas Data Penelitian .....      | 43            |
| 3.6.3 Uji Normalitas Data Penelitian.....         | 44            |
| 3.6.4 Uji Multikolinearitas.....                  | 44            |
| 3.7. Analisis Data .....                          | 44            |
| 3.7.1 Rancangan Analisis Data.....                | 44            |
| 3.7.1.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....   | 45            |
| 3.7.1.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif ..... | 47            |
| 3.7.2 Uji Hipotesis .....                         | 49            |
| 3.7.2.1 Uji T (Parsial) .....                     | 49            |
| 3.7.2.2 Uji F (Simultan) .....                    | 50            |
| <br><b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>       | <br><b>51</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                         | 51            |
| 4.1.1 Profil Lokus Penelitian .....               | 51            |

|                            |                                                       |           |
|----------------------------|-------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.2                      | Profil Responden .....                                | 54        |
| 4.1.3                      | Hasil Uji Instrumen.....                              | 54        |
| 4.1.3.1                    | Hasil Pengujian Validitas .....                       | 54        |
| 4.1.3.2                    | Hasil Pengujian Reliabilitas .....                    | 56        |
| 4.1.3.3                    | Hasil Uji Normalitas .....                            | 57        |
| 4.1.3.4                    | Hasil Uji Multikolineritas .....                      | 58        |
| 4.1.4                      | Hasil Uji Hipotesis.....                              | 59        |
| 4.1.4.1                    | Hasil Uji T (Parsial) .....                           | 69        |
| 4.1.4.2                    | Hasil Uji F (Simultan).....                           | 70        |
| 4.1.4.3                    | Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....         | 70        |
| 4.1.4.4                    | Analisis Regresi Berganda .....                       | 71        |
| 4.2                        | Pembahasan Hasil Penelitian.....                      | 74        |
| 4.2.1                      | Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif Penelitian.....  | 74        |
| 4.2.2                      | Pembahasan Hasil Analisis Verifikatif Penelitian..... | 78        |
| <b>BAB V</b>               | <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                      | <b>81</b> |
| 5.1                        | Kesimpulan.....                                       | 81        |
| 5.2                        | Saran.....                                            | 82        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> |                                                       | <b>84</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>      |                                                       | <b>92</b> |



## DAFTAR TABEL

|            |                                                                |    |
|------------|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. | Jumlah Pengunjung Saera <i>Home Living</i> Karawang.....       | 4  |
| Tabel 2.1  | Hasil Penelitian Terdahulu.....                                | 25 |
| Tabel 3.1  | Waktu Penelitian.....                                          | 35 |
| Tabel 3.2  | Operasional Variabel Penelitian .....                          | 36 |
| Tabel 3.3  | Pembobotan Masing-Masing <i>Option</i> .....                   | 41 |
| Tabel 3.4  | Analisis Rentang Skala .....                                   | 46 |
| Tabel 4.1  | Profil Responden.....                                          | 53 |
| Tabel 4.2  | Hasil Olah Data Uji Validitas X1 .....                         | 55 |
| Tabel 4.3  | Hasil Olah Data Uji Validitas X2 .....                         | 55 |
| Tabel 4.4  | Hasil Olah Data Uji Validitas Y .....                          | 56 |
| Tabel 4.5  | Hasil Pengujian Reliabilitas Data .....                        | 57 |
| Tabel 4.6  | Hasil Pengujian Normalitas .....                               | 58 |
| Tabel 4.7  | Hasil Pengujian Multikolineritas .....                         | 59 |
| Tabel 4.8  | Statistik Deskriptif Variabel Harga.....                       | 60 |
| Tabel 4.9  | Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif Pemasaran Digital ..... | 61 |
| Tabel 4.10 | Rentang Skala Variabel Pemasaran Digital .....                 | 62 |
| Tabel 4.11 | Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....                 | 62 |
| Tabel 4.12 | Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....    | 64 |
| Tabel 4.13 | Rentang Skala Variabel Kualitas Produk .....                   | 65 |
| Tabel 4.14 | Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen.....               | 66 |
| Tabel 4.15 | Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen...    | 67 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji T .....                                              | 69 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji F .....                                              | 70 |
| Tabel 4.18 | Hasil Uji Koefisien Determinasi.....                           | 71 |
| Tabel 4.19 | Hasil Pengujian Regresi.....                                   | 71 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Pemasaran Digital Saera Home Living Melalui Facebook ..... | 8  |
| Gambar 1.2 Jumlah Pengikut Home Living di Instagram.....              | 8  |
| Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....                                  | 64 |
| Gambar 3.1 Desain Penelitian.....                                     | 66 |
| Gambar 3.2 Bar Scale .....                                            | 81 |
| Gambar 4.1 Offline Store Saera Home Living.....                       | 83 |
| Gambar 4.2 Logo Saera Home Living .....                               | 83 |
| Gambar 4.3 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan .....                 | 84 |
| Gambar 4.4 Rentang Skala Variabel Kepuasan Konsumen.....              | 84 |



## DAFTAR GRAFIK

|            |                                                                                 |     |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Grafik 4.1 | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                | 90  |
| Grafik 4.2 | Profil Responden Berdasarkan pekerjaan.....                                     | 91  |
| Grafik 4.3 | Profil Responden Berdasarkan Usia .....                                         | 92  |
| Grafik 4.4 | Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....                                  | 93  |
| Grafik 4.5 | Profil Responden Berdasarkan Jangka Waktu Pembelian.....                        | 94  |
| Grafik 4.6 | Profil Responden Berdasarkan Pembelian Ke- Di Saera<br><i>Home Living</i> ..... | 95  |
| Grafik 4.7 | Histogram Hasil Uji Normalitas Data .....                                       | 103 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                       |     |
|------------|---------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 | Surat Izin Penelitian .....           | 93  |
| Lampiran 2 | Kuesioner Penelitian.....             | 94  |
| Lampiran 3 | Tabulasi Data Jawaban Responden ..... | 100 |
| Lampiran 4 | Data Hasil SPSS .....                 | 109 |
| Lampiran 5 | Data Hasil Transformasi.....          | 123 |
| Lampiran 6 | Daftar Riwayat Hidup.....             | 146 |

