

## DAFTAR ISI

|                                                   |      |
|---------------------------------------------------|------|
| <b>Halaman Sampul Luar</b> .....                  | i    |
| <b>Halaman Sampul Dalam</b> .....                 | ii   |
| <b>Persetujuan Pembimbing</b> .....               | iii  |
| <b>Pengesahan Penguji</b> .....                   | iv   |
| <b>Motto</b> .....                                | v    |
| <b>Halaman Persetujuan</b> .....                  | vi   |
| <b>Kata Pengantar</b> .....                       | vii  |
| <b>Daftar Isi</b> .....                           | ix   |
| <b>Daftar Tabel</b> .....                         | xii  |
| <b>Daftar Gambar</b> .....                        | xiv  |
| <b>Daftar Lampiran</b> .....                      | xv   |
| <b>Abstrak</b> .....                              | xvi  |
| <b>Abstract</b> .....                             | xvii |
| <br>                                              |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                    |      |
| A. Latar Belakang .....                           | 1    |
| B. Identifikasi Masalah .....                     | 5    |
| C. Rumusan Masalah.....                           | 5    |
| D. Tujuan Penelitian .....                        | 6    |
| E. Kegunaan Penelitian.....                       | 7    |
| F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian..... | 8    |
| G. Penegasan Istilah.....                         | 9    |
| <br>                                              |      |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....                |      |
| A. Manajemen Pemasaran.....                       | 13   |
| B. Pembelian <i>Online</i> .....                  | 16   |
| C. Pembelian <i>offline</i> .....                 | 19   |
| D. Kepuasan Konsumen.....                         | 21   |

|                                        |                                                                                                                                                       |    |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| E.                                     | Perbandingan Saling Beda .....                                                                                                                        | 29 |
| F.                                     | Penelitian Terdahulu.....                                                                                                                             | 29 |
| G.                                     | Kerangka Konseptual .....                                                                                                                             | 38 |
| H.                                     | Mapping Variabel, Dimensi Teori Dan Indikator Kepuasan<br>Konsumen.....                                                                               | 38 |
| I.                                     | Hipotesis Penelitian .....                                                                                                                            | 40 |
| <br>                                   |                                                                                                                                                       |    |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> |                                                                                                                                                       |    |
| A.                                     | Pendekatan dan Jenis Penelitian.....                                                                                                                  | 41 |
| B.                                     | Populasi dan Sampel Penelitian .....                                                                                                                  | 42 |
| C.                                     | Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya .....                                                                                                  | 42 |
| D.                                     | Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....                                                                                                 | 43 |
| E.                                     | Teknis Analisis Data .....                                                                                                                            | 45 |
| F.                                     | Operasional Indikator Variabel .....                                                                                                                  | 47 |
| <br>                                   |                                                                                                                                                       |    |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>   |                                                                                                                                                       |    |
| A.                                     | Deskripsi Jilbab.....                                                                                                                                 | 49 |
| B.                                     | Deskripsi Umur.....                                                                                                                                   | 52 |
| C.                                     | Deskripsi Jawaban Responden <i>Online</i> .....                                                                                                       | 52 |
| D.                                     | Deskripsi Jawaban Responden <i>Offline</i> .....                                                                                                      | 61 |
| E.                                     | Teknik Perhitungan Analisa Perbandingan.....                                                                                                          | 70 |
| <br>                                   |                                                                                                                                                       |    |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>          |                                                                                                                                                       |    |
| A.                                     | Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Pada Harapan dan<br>Realita Antara Pembelian <i>Online</i> dan Pembelian <i>Offline</i> Produk<br>Jilbab..... | 82 |

|                                                                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| B. Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Pada Pembelian yang Berulang Antara Pembelian <i>Online</i> dan Pembelian <i>Offline</i> Produk Jilbab.....          | 84 |
| C. Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Pada Bertahan Menggunakan Produk Antara Pembelian <i>Online</i> dan Pembelian <i>Offline</i> Produk Jilbab.....      | 85 |
| D. Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Pada Mereferensikan Kepada Orang Lain Antara Pembelian <i>Online</i> dan Pembelian <i>Offline</i> Produk Jilbab..... | 87 |

**BAB VI PENUTUP .....**

|                    |    |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 89 |
| B. Saran.....      | 90 |

**DAFTAR PUSTAKA .....**

**LAMPIRAN**