

## DAFTAR ISI

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                          | i         |
| SERTIFIKASI.....                                             | ii        |
| PENGESAHAN TESIS.....                                        | iii       |
| ABSTRACT .....                                               | iv        |
| ABSTRAK .....                                                | v         |
| KATA PENGANTAR.....                                          | vi        |
| DAFTAR ISI.....                                              | viii      |
| DAFTAR TABEL .....                                           | xi        |
| DAFTAR GAMBAR.....                                           | xii       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                        | xiii      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                              | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                    | 11        |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....                              | 11        |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                  | 12        |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>                           | <b>13</b> |
| 2.1 Harga dan Kualitas .....                                 | 14        |
| 2.2 Meningkatkan Pengalaman/ <i>Enhance Experience</i> ..... | 15        |
| 2.2.1 Saluran Alternatif.....                                | 15        |
| 2.2.2 Target Pasar Baru .....                                | 17        |
| 2.2.3 Konten Tayangan yang Kreatif.....                      | 18        |
| 2.2.4 Testimoni dari Pelanggan .....                         | 18        |
| 2.2.5 Variasi Produk .....                                   | 19        |
| 2.3 Mengurangi Gesekan/ <i>Reduce friction</i> .....         | 20        |
| 2.3.1 Kemudahan Pemesanan.....                               | 20        |
| 2.3.2 Kecepatan Pengiriman Produk .....                      | 20        |

|                                                    |                                                                                                                                                           |           |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.3                                              | <b>Pengembalian Produk .....</b>                                                                                                                          | <b>21</b> |
| 2.4                                                | <b>Kinerja Penjualan.....</b>                                                                                                                             | <b>22</b> |
| 2.5                                                | <b>Kinerja Perusahaan.....</b>                                                                                                                            | <b>23</b> |
| 2.6                                                | <b>Telaah Variabel.....</b>                                                                                                                               | <b>23</b> |
| 2.7                                                | <b>Kerangka Penelitian.....</b>                                                                                                                           | <b>25</b> |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>             |                                                                                                                                                           | <b>26</b> |
| 3.1                                                | <b>Jenis dan Sumber Data .....</b>                                                                                                                        | <b>26</b> |
| 3.2                                                | <b>Populasi dan Informan.....</b>                                                                                                                         | <b>27</b> |
| 3.3                                                | <b>Metode Pengumpulan Data .....</b>                                                                                                                      | <b>29</b> |
| 3.4                                                | <b>Teknik Keabsahan Data.....</b>                                                                                                                         | <b>32</b> |
| 3.5                                                | <b>Teknik Analisis .....</b>                                                                                                                              | <b>33</b> |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>                   |                                                                                                                                                           | <b>37</b> |
| 4.1                                                | <b>Gambaran Umum Obyek Penelitian .....</b>                                                                                                               | <b>37</b> |
| 4.2                                                | <b>Proses Wawancara Informan.....</b>                                                                                                                     | <b>43</b> |
| 4.3                                                | <b>Langkah Strategi Perusahaan atas Tren Penurunan Kinerja .....</b>                                                                                      | <b>44</b> |
| 4.4                                                | <b>Pengaruh Karakteristik Perubahan <i>Behaviour</i> Konsumen Terhadap Konten Tayangan Pada Acara Televisi .....</b>                                      | <b>47</b> |
| 4.5                                                | <b>Respon dari Perusahaan Terkait Perubahan di Sektor Retail Marketplace/ e-commerce yang Sangat Gencar Melakukan Promosi Melalui Media Televisi.....</b> | <b>51</b> |
| 4.6                                                | <b>Penyajian Hasil Kualitatif.....</b>                                                                                                                    | <b>53</b> |
| 4.7                                                | <b>Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>                                                                                                                  | <b>56</b> |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....</b> |                                                                                                                                                           | <b>64</b> |
| 5.1                                                | <b>Simpulan.....</b>                                                                                                                                      | <b>64</b> |
| 5.2                                                | <b>Implikasi Kebijakan .....</b>                                                                                                                          | <b>70</b> |
| 5.3                                                | <b>Keterbatasan penelitian .....</b>                                                                                                                      | <b>72</b> |

|            |                                                                              |           |
|------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>5.4</b> | <b>Agenda penelitian mendatang (future research, further research) .....</b> | <b>72</b> |
|            | <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                  | <b>74</b> |
|            | <b>LAMPIRAN.....</b>                                                         | <b>77</b> |

