

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwaskripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Serjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupen mendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipanya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar keserjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku

Serang, 05 November 2023



**YULIAWATI**  
**171410170**

## ABSTRAK

Nama: Yuliawati, NIM: 171410170, Judul Skripsi: *Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Strategi Pemasaran Makanan Khas Domas Secara Online dan Offline (Studi Kasus Pembeli Makanan Khas Desa Domas Kec. Pontang)*

Semakin berkembangnya sistem teknologi informasi berdampak pada perkembangan pemasaran, termasuk memanfaatkan teknologi informasi untuk melakukan transaksi pembelian *online*. Pembelian *online* menjadi populer karena kemudahan, kecepatan, dan praktisnya, tetapi ada juga konsumen yang memilih untuk melakukan pembelian secara *offline* karena kepercayaan dan keamanan yang mereka tawarkan. Adapun strategi pemasaran yang dilakukan secara *online* dan *offline* menimbulkan kepuasan pada konsumen yang dapat diamati atau diteliti dari faktor kualitas, harga, kualitas pelayanan, emosional, biaya dan kemudahan.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana perbedaan kepuasan konsumen terhadap strategi pemasaran makanan Khas Domas Secara *online* dan *offline*?

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis perbedaan kepuasan konsumen terhadap strategi pemasaran makanan khas domas secara *online* dan *offline*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan rumus Slovin dengan 61 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, observasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji rehabilitas, uji statistik deskriptif. Adapun asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji homogenitas. Sedangkan uji hipotesis menggunakan *paired test*.

Berdasarkan hasil uji perbandingan, yang dikenal sebagai *paired T-test*, menunjukkan bahwa nilai signifikansi (2-tailed) sebesar  $0,029 < 0,05$  (nilai probabilitas). Selain itu, berdasarkan nilai  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $-2,2241 < -0,2521$ , hipotesis  $H_a$  diterima, yang menunjukkan bahwa ada perbedaan kepuasan pelanggan saat membeli produk UMKM makanan khas Desa Domas secara *online* dan *offline*.

**Kata Kunci:** *Strategi Pemasaran, Online, Offline*



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Jendral Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) eksemplar  
Hal : **Usulan Munaqasyah**  
**a.n. Yuliatwati**  
**NIM. 171410170**

Kepada Yth  
**Dekan** Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam  
**UIN SMH Banten**  
di -  
Serang

*Assalamuálaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Yuliatwati**, NIM. **171410170** dengan judul Skripsi "*Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Strategi Pemasaran Secara Online dan Offline (Studi Kasus Pada Jual Beli Makanan Khas Desa Domas Kec. Pontang)*", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.


*Wassalamuálaikum Wr. Wb.*

Serang, 05 November 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Aan Ansori, M.Kom., M.M.  
NIP. 197310152007011027

  
Ma'mun Nawawi, M.E.  
NIP. 199303022019031009

**PERSETUJUAN**  
**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN**  
**KONSUMEN TERHADAP STRATEGI**  
**PEMASARAN SECARA *ONLINE* DAN *OFFLINE***  
**(Studi Kasus Pada Jual Beli Makanan Khas Desa Domas**  
**Kec. Pontang)**

Oleh:

**YULIAWATI**  
**NIM: 171410170**

Menyetujui,

Pembimbing I

  
**Aan Ansori, M.Kom., M.M.**  
**NIP. 197310152007011027**

Pembimbing II

  
**Ma'mun Nawawi, M.E.**  
**NIP. 199303022019031009**

Mengetahui,

Ketua Jurusan  
Ekonomi Syariah



  
**Hayatul Masykuroh, M.Si.**  
**NIP. 196402121991032003**

  
**Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak.**  
**NIP. 197408222005012003**

## PENGASAHAN

Skripsi a.n. Yuliawati NIM 171410170 yang berjudul: “*Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Strategi Pemasaran Secara Online dan Offline (Studi Kasus Pada Jual Beli Makanan Khas Desa Domas Kec. Pontang)*”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pada Tanggal 30 Januari 2024, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syari’ah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 30 Januari 2024


### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Prof. Dr. Itang, M. Ag.  
NIP. 197108041998031003

Sekretaris Merangkap Anggota



Denara Akmal, M.Acc  
NIP. 199508042022032002


Anggota-Anggota

Penguji I



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.  
NIP. 197408222005012003

Penguji II



Elsa, M.Ak.  
NIP. 198510062019032011

Pembingbing I



Aan Ansori, M.Kom., M.M.  
NIP. 197310152007011027

Pembingbing II



Ma'mun Nawawi, M.E.  
NIP. 199303022019031009

## PERSEMBAHAN

*Sebagai wujud nyata dari sebuah perjuangan panjang,  
“Skripsi ini penulis persembahkan”*

*Untuk kedua orang tua tercinta yang dalam diam  
terus berjuang tiada henti melalui bait-bait doa'a  
setiap waktunya. Berjuang dengan peluh keringat  
menemani masa-masa sulit ketika penyusunan.*

*Terimakasih kepada Ayahanda Sirajudin dan Ibunda  
Hj. Yanah atas segalanya,*

*Ucapan terimakasih ini takkan mampu membayar  
segalanya atas apa yang telah kalian berikan.*

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً  
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu.”

(QS. An-Nisa:29)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Yuliawati, lahir di Serang pada tanggal 10 Agustus 1998. Penulis merupakan anak ke-4 dari empat bersaudara dari Bapak Sirajudin dan Ibu Hj. Yanah yang beralamat di kampung Domas RT/RW 09/03 Kec. Pontang Kabupaten Serang Provinsi Banten.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu pada tingkat sekolah dasar di SDN Domas 2 lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan ke MTS AL-Khaeriyah Pontang lulus pada tahun 2014, dan MA AL-Khaeriyah Pontang lulus pada tahun 2017. Setelah itu penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.



## KATA PENGANTAR

*Assalamua'laikum Wr. Wb.*

Ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam, yang merupakan suri tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Strategi Pemasaran Secara *Online* dan *Offline* (Studi Kasus Pada Jual Beli Makanan Khas Desa Domas Kec. Pontang)”**. Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Dengan demikian penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk ikut bergabung dan belajar di lingkungan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan

memberikan inspirasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah membalas kebaikan Ibu

3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa selalu membalas atas kebaikan ibu selama ini.
4. Bapak Aan Ansori, M.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Bapak Ma'mun Nawawi, M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk bersedia membimbing dan memberikan arahan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tiada lelah memberikan masukan-masukan dan wawasan lain untuk penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak, dan semoga Allah terus memberikan kenikmatan sehat walafi'at kepada Bapak dan keluarga.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan segudang ilmu selama perkuliahan dimulai sejak semester I sampai saat ini, semoga ilmu-ilmu yang telah diberikan oleh Dosen-dosen tidak menjadi sia-sia dan akan terus abermanfaat untuk penulis dan semoga Allah terus berikan rahmat-Nya.
6. Kepada seluruh staf akademik dan seluruh pegawai serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam

Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan bantuan selama masa studi.

7. Seluruh teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya hingga terselesaikan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisnya dan bagi pembaca umumnya.

*Wassalamua'laikum Wr. Wb.*

Serang, 05 November 2023

Penulis

**YULIAWATI**  
**171410170**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>PENGASAHAN</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Sistematika Pembahasan.....	12
<b>BAB II    KAJIAN TEORITIS</b> .....	14
A. Strategi Pemasaran .....	14
B. Kepuasan Konsumen.....	27
C. Jual Beli <i>Online</i> .....	35
D. Jual Beli <i>Offline</i> .....	42
E. Perbedaan Jual Beli <i>Online</i> dan <i>Offline</i> .....	47
F. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) .....	49

	G. Peneliti Terdahulu .....	51
	H. Kerangka Pemikiran .....	57
	I. Hipotesis .....	59
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	61
	A. Waktu dan Tempat penelitian .....	61
	B. Populasi dan Sampel.....	62
	C. Metode Penelitian.....	65
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	66
	E. Teknik Analisis Data .....	69
	F. Operasional Variabel Penelitian.....	75
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	77
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	77
	B. Deskripsi Data.....	78
	C. Analisis Data .....	92
	D. Hasil Penelitian .....	105
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	109
	A. Kesimpulan .....	109
	B. Saran .....	109
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	111
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Waktu Penelitian.....	61
Tabel 3.2 Nilai Skala Likert .....	68
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	75
Tabel 4.1 Umur Responden (Pembelian Makanan Khas Ds. Domas Kec. Pontang.....	79
Tabel 4.2 Pengguna Jenis Media Sosial dalam Pembelian UMKM Makanan Khas Desa. Domas <i>Online</i> .....	80
Tabel 4.3 Durasi Pembelian UMKAM Makanan Khas Domas <i>Online</i> dan <i>Offline</i> .....	81
Tabel 4.4 Alasan Pengguna Pembelian <i>Online</i> .....	82
Tabel 4.5 Alasan Pengguna Pembelian <i>Offline</i> .....	83
Tabel 4.6 Rekapitulasi Data Angket Faktor Kualitas.....	85
Tabel 4.7 Rekapitulasi Data Angket Faktor Harga.....	87
Tabel 4.8 Rekapitulasi Data Angket Kualitas Pelayanan.....	88
Tabel 4.9 Rekapitulasi Data Angket Faktor Emosional .....	90
Tabel 4.10 Rekapitulasi Data Angket Faktor Biaya dan Kemudahan .....	91
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Angket (Strategi Pemasaran <i>Online</i> ) .....	93
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Angket (Strategi Pemasaran <i>Offline</i> ).....	95
Tabel 4.13 Hasil Uji Realiabilitas Angket (Strategi Pemasaran <i>Online</i> )	97
Tabel 4.14 Hasil Uji Realiabilitas Angket (Strategi Pemasaran <i>Offline</i> )	98
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	99
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas .....	101
Tabel 4.17 Hasil Uji Homogenitas.....	102
Tabel 4.18 Hasil Uji Paired T-Test.....	103
Tabel 4.19 Hasil Uji koefisien Detrminasi .....	104
Tabel 4.20 Hasil Uji Paired Samples Correlation.....	105