

# **FAKTOR PENENTU OMNICHANNEL RETAIL (OCR)**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Persyaratan Derajat S-2 Program Magister Manajemen



**Lutfi Ulinuha**

**20401700007**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2019**

# **FAKTOR PENENTU OMNICHANNEL RETAIL (OCR)**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Persyaratan Derajat S-2 Program Magister Manajemen



**Lutfi Ulinuha**

**20401700007**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2019**



**YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)  
PROGRAM PASCA SARJANA (S2)  
MAGISTER MANAJEMEN**

Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Po. Box 1054/SM Telp. 024-6583584 psw. 537 Semarang 50112

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

### **Faktor Penentu Omnichanel Retail (OCR)**

dan dimajukan untuk diuji pada : 29 Maret 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 29 Maret 2019

Yang memberi pernyataan

LUTFI ULINUHA

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis merangkap anggota tim penguji tesis:

Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis:

Dr. H. Asyhari, SE, MM

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis:

Hj. Nurhidayati, SE, M.Si, Ph.D

**Lembar Pengesahan Tesis**

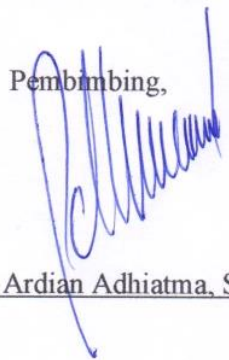
**FAKTOR PENENTU OMNICHANNEL RETAIL (OCR)**

Disusun Oleh :  
Lutfi Ulinuha  
MM 20401700007

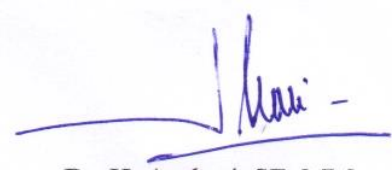
Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 09 April 2019

**Susunan Dewan Penguji**


Pembimbing,

  
Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM



Penguji I

  
Dr. H. Asyhari, SE, MM

Penguji II

  
Hj. Nurhidayati, SE, M.Si, Ph.D

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Tanggal 09 April 2019

  
  
Prof. Dr. Widodo, SE, M.Si

Ketua Program Studi Magister Manajemen

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Awali semua aktivitas dengan Bismillah”*

*“Jangan berhenti Mencoba”*

*“Jangan Menyerah”*

### **PERSEMBAHAN**

Ucapan terimakasih dan rasa syukur kepada Allah SWT, saya mempersembahkan penelitian Tesis ini kepada:

Keluarga saya tercinta yang selalu memberikan dukungan dan do'a terbaiknya kepada saya untuk menyelesaikan penelitian Tesis ini.

Semangat buat teman – temanku semuanya semoga sukses selalu

## **KATA PENGANTAR**

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia dan nikmat-Nya yang luar biasa, karena atas kuasa-Nya penulis bias menyelesaikan penelitian Tesis ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sangat baik bahkan seperti bapak penulis sendiri.
2. Semua Narasumber dari pelanggan PT. Astra Honda Motor Region Semarang yang telah berbagi informasi informasi yang luar biasa dan telah meluangkan waktunya yang sangat berharga untuk diwawancarai.
3. Dosen Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu yang insya Allah bermanfaat terlebih sebagai pedoman penyusunan Tesis ini.
4. Semua Staf Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Keluarga tercinta yang tidak henti – hentinya memberi motivasi dan dukungan serta do'a terbaiknya
6. Semua orang yang sudah terlibat dalam penyusunan tesis ini.

Tidak ada manusia yang sempurna, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan tesis ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan

kritik dan saran yang dibutuhkan untuk menyempurnakan penelitian Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan tambahan informasi serta ide baru untuk penelitian maupun implementasi dimasa depan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 25 Maret 2019

Penulis



Lutfi Ulinuha