

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4 Kerangka Penelitian	6
BAB II.....	8
GAMBARAN UMUM PENULISAN	8
2.1 Kondisi Umum.....	8
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Persepsi	8
Gambar 1 tahapan-tahapan pembentukan persepsi	11
2.2.2 Konsumen	15
2.2.2.3 Model Perilaku Konsumen.....	17
2.2.3 servis / pelayanan	20
2.3 Kajian Pustaka	26
2.4 Metodologi Penelitian	30
2.4.1 Lokasi Penelitian.....	30
2.4.2 Waktu Penelitian	30
2.4.3 Desain Penelitian.....	30
2.4.4 Teknik Pengambilan Sampel	31
2.4.5 Populasi dan Sampel	31
2.5 Sampling	32
2.5.1 Populasi dan Sampel pada Penelitian Kualitatif.	33

2.5.2 Sampling Kualitatif	33
2.5.2 <i>Convinience Sampling</i>	35
2.5.3 Jenis dan Sumber Data.....	35
2.5.4 Definisi Operasional Variabel.....	36
2.5.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
2.4.9 Teknik Analisis Data.....	42
Bab III	44
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
3.1 REDUKSI DATA	44
3.2 SAJIAN DATA.....	48
3.2.1 Bentuk bangunan dan lokasi toko yang memudahkan akses pelayanan	48
Foto 2 toko tampak depan	49
3.2.2 Tambahan fasilitas yang mendukung proses pelayanan.	51
3.2.3 Pekerja berpakaian sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku.	54
3.2.4 Kecepatan proses pelayanan yang diberikan.....	55
3.2.5 Ketepatan waktu pengantaran barang.	56
3.2.6 Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan.....	56
3.2.7 Kecepatan respon pelayanan oleh pelayan toko.....	57
3.2.8 Kemampuan pelayan dalam mengatasi keluhan dari konsumen.....	57
3.2.9 Jaminan kualitas barang yang dijual	57
3.2.10 Kesesuaian barang yang dikirimkan dengan pesanan konsumen (jenis barang & jumlah barang).	57
3.2.11 Jaminan keamanan pengiriman barang.	57
3.2.12 Kemampuan pelayan memahami keinginan konsumen.	58
3.2.13 Kemudahan informasi yang didapatkan konsumen.	58
3.3 PEMBAHASAN	58
3.3.1 <i>Tangibility</i> (nyata).....	59
3.3.2 <i>Reliability</i> (keandalan)	60
3.3.3 <i>Responsiveness</i> (kecepatan respon).....	61
3.3.4 <i>Assurance</i> (jaminan)	62
3.3.5 <i>Emphaty</i> (ketulusan)	63

BAB IV	64
KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
4.1 Kesimpulan	64
4.2 Saran.	65
LAMPIRAN.....	69
Pedoman FGD.....	69
Daftar peserta FGD	70
Script FGD	71
Dokumentasi FGD	83
.....	84