

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7

D. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Penegasan Istilah	10
G. Sistematika Penulisan Skripsi	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Efektivitas	15
2. Kualitas Pelayanan.....	20
3. Minat Beli	27
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Konseptual	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian	46
C. Kehadiran Peneliti	47
D. Data dan Sumber Data.....	48
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis Data	51
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	53
H. Tahap-Tahap Penelitian	57

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	59
A. Paparan Data	59
B. Hasil Penelitian	61
1. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan daya beli konsumen di Swalayan Awam Babat.....	61
2. Problematika yang dihadapi dalam meningkatkan daya beli konsumen di Swalayan Awam Babat	78
BAB V PEMBAHASAN	82
1. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan daya beli konsumen di Swalayan Awam Babat.....	82
2. Problematika yang dihadapi dalam meningkatkan daya beli konsumen di Swalayan Awam Babat	89
BAB VI PENUTUP	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN	102