

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR | 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 BAGAN | xiii |
| LAMPIRAN..... | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| <i>ABSTRACT</i> | xvi |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. Konteks Penelitian | 1 |
| B. Fokus Penelitian..... | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Batasan Masalah | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 7 |
| F. Definisi Istilah..... | 8 |
| G. Sistematika Pembahasan Skripsi..... | 11 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| A. Pengertian Jual Beli | 13 |
| B. Jasa Titip (<i>Personal Shopper</i>)..... | 15 |
| C. Kepercayaan (<i>Trust</i>)..... | 18 |
| D. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) | 21 |
| E. Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>) | 26 |
| F. Penelitian Terdahulu | 28 |
| G. Kerangka Berfikir | 31 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 32 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 33 |
| C. Kehadiran Peneliti..... | 33 |
| D. Data dan Sumber Data | 34 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 36 |
| G. Pengecekan Keabsahan Temuan..... | 37 |
| H. Tahap-Tahap Penelitian | 39 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Deskripsi Data..... | 41 |
| 1. Jasa Titip/ <i>Personal Shopper</i> | 41 |
| 2. <i>Customer Loyalty</i> | 43 |
| B. Paparan Data | 46 |
| 1. Pemaparan Data Kepuasan Menggunakan Jasa Titip | 46 |
| 2. Pemaparan Data Layanan Menggunakan Jasa Titip | 49 |
| 3. Pemaparan Data Kepercayaan Menggunakan Jasa Titip | 53 |
| C. Hasil Temuan Penelitian | 55 |
| 1. Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Titip..... | 55 |
| 2. Kualitas Pelayanan Menggunakan Jasa Titip | 59 |
| 3. Kepercayaan Pelanggan Menggunakan Jasa Titip..... | 64 |
| D. Analisis Data..... | 68 |
| 1. Kepuasan pelanggan menggunakan jasa titip | 68 |
| 2. Kualitas pelayanan menggunakan jasa titip..... | 69 |
| 3. Kepercayaan menggunakan jasa titip..... | 70 |

BAB V PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Titip di Warung Makan Gacon Tulungagung | 71 |
| B. Layanan Menggunakan Jasa Titip di Warung Makan Gacon Tulungagung | 74 |
| C. Kepercayaan Pelanggan Menggunakan Jasa Titip di Warung Makan Gacon Tulungagung | 84 |

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 90
B. Saran 91

DAFTAR PUSTAKA 93

LAMPIRAN-LAMPIRAN 97