

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Lembar Persetujuan	iii
Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian	v
Motto	vi
Persembahan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
<i>Abstract</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Penegasan Istilah	11
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN TEORI	17
A. Deskripsi Teori	17
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Konseptual	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Rancangan Penelitian	43
B. Kehadiran Peneliti.....	46
C. Lokasi Penelitian	47
D. Data dan Sumber Data.....	50

E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Analisis Data	57
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	59
H. Tahap- Tahap Penelitian.....	63
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	68
A. Paparan Data	68
B. Hasil Penelitian	91
BAB V PEMBAHASAN	101
A. Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh TB Anugrah dalam memenuhi kebutuhan pelanggan	101
B. Pola komunikasi pelayanan yang diterapkan oleh pemilik dan karyawan TB Anugrah dalam interaksi dengan pelanggan	115
C. Peran Kualitas pelayanan dan pola komunikasi dalam strategi pengembangan usaha TB Anugrah	123
BAB VI PENUTUP	127
A. Kesimpulan.....	127
B. Implikasi.....	129
C. Saran.....	130
Daftar Pustaka	132
Lampiran-Lampiran	136

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Toko Bangunan di Kabupaten Lamongan	6
Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Wawancara pemilik Toko Bangunan Tb Anugrah.....	69
Gambar 4. 2 Kondisi fisik TB Anugrah	73
Gambar 4. 3 Aktivitas pelayanan pelanggan di TB Anugarh	77
Gambar 4. 4 Bukti komunikasi pelayanan melalui WhatsApp TB Anugrah	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara	137
Lampiran 2 Pedoman Observasi	141
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi	142
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Penelitian.....	143
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	146