

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
المخلص.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Penegasan Istilah.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9

A. Teori Regulasi Emosi	9
B. <i>Salesperson</i>	14
C. Penolakan Pelanggan	19
D. Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Rancangan Penelitian	28
B. Kehadiran Penelitian	29
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Data dan Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Analisis Data	36
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	37
H. Tahapan Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	40
A. Deskripsi Penelitian	40
B. Temuan Penelitian.....	43
BAB V PEMBAHASAN	63
A. Penyesuaian Diri ketika Menghadapi Penolakan Pelanggan	63
B. Strategi Meminimalisir Terjadinya Penolakan Pelanggan.....	64
C. <i>Salesperson</i> Memaknai Penolakan Pelanggan.....	66
BAB VI PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69

B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	78