

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
LEMBAR DEDIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teoretis.....	22
2.3 Landasan Konseptual.....	28
2.4 Kerangka Pemikiran.....	45

BAB III. METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Desain Penelitian Kualitatif.....	46
3.2 Pendekatan Penilaian Studi Deskriptif Kualitatif.....	48
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4 Metode Analisis Data.....	54
3.5 Unit Analisis Data.....	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	58
3.8 Kategorisasi.....	59
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	65
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	67
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.3 Pembahasan.....	117
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	125
5.1 Simpulan.....	125
5.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	129
GLOSARIUM.....	131
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	133

DAFTAR TABEL

1.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	17
3.9 Jadwal Penelitian.....	66

DAFTAR GAMBAR

2.1 Bagan Reputasi.....	23
2.2 Komponen Lingkaran Reputasi	24
2.3 Skema Reputasi.....	24
2.4 Skema Kerangka Pemikiran.....	45
4.1 Bagan Hasil Penelitian.....	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi.....	133
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	134
Lampiran 3. Pertanyaan Wawancara.....	135
Lampiran 4. Hasil Wawancara Informan 1.....	136
Lampiran 5. Hasil Wawancara Informan 2.....	139
Lampiran 6. Hasil Wawancara Informan 3.....	142
Lampiran 7. Hasil Wawancara Informan 4.....	145
Lampiran 8. Hasil Wawancara Informan 5.....	148
Lampiran 9. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 1.....	151
Lampiran 10. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 2.....	151
Lampiran 11. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 3.....	152
Lampiran 12. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 4.....	152
Lampiran 13. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 5.....	153
Lampiran 14. Suasana Pelayanan Samsat Keliling.....	153
Lampiran 15. Riwayat Hidup Peneliti.....	154