

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
<i>ABSTRAK</i> .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
LEMBAR DEDIKASI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I</b> <u>P</u> ENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II</b> <u>K</u> AJIAN PUSTAKA .....	13
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teoritis .....	222

2.3 Landasan Konseptual.....	233
2.4 Kerangka Pemikiran .....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>555</b>
3.1 Desain Penelitian Kualitatif.....	555
3.2 Pendekatan Penilaian Studi Deskriptif Kualitatif.....	588
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.4 Metode Analisis Data.....	644
3.5 Unit Analisis Data .....	677
3.6 Teknik Analisis Data .....	688
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	699
3.8 Kategorisasi.....	722
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	833
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>855</b>
4.1 Hasil Observasi.....	855
4.2 Hasil Wawancara .....	866
4.3 Pembahasan .....	1233
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>13131</b>
5.1 Simpulan.....	13131
5.2 Saran .....	13333

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>1355</b>
<b>GLOSARIUM.....</b>	<b>1377</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	177
Tabel 3.1 Profil Informan.....	79
Tabel 3.2 Data Informan Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 3.3 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 3.4 Data Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan Informan.....	811
Tabel 3.5 Data Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan Informan.....	811
Tabel 3.6 Data Informan Berdasarkan Lama Bekerja.....	82
Tabel 3.7 Jadwal Penelitian.....	844

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penerapan Smart Solution .....	433
Gambar 2.2 Skema Kerangka Penelitian .....	544
Gambar 4.1 Bagan Hasil Penelitian.....	130

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Observasi
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 4 : Hasil Wawancara Informan 1
- Lampiran 5 : Hasil Wawancara Informan 2
- Lampiran 6 : Hasil Wawancara Informan 3
- Lampiran 7 : Hasil Wawancara Informan 4
- Lampiran 8 : Hasil Wawancara Informan 5
- Lampiran 9 : Foto Dengan Informan
- Lampiran 10 : Foto Briefing Sore Evaluasi Layanan
- Lampiran 11 : Foto Kelas Produk Smart Solution BCA KCP Abdul Rivai
- Lampiran 12 : Foto Hari Pelanggan Nasional BCA KCP Abdul Rivai
- Lampiran 13 : Riwayat Hidup Peneliti