

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>PERNYATAAN KEASLIAN</u>	ii
<u>PERSETUJUAN PEMBIMBING</u>	iii
<u>PENGESAHAN</u>	iv
<u>MOTTO</u>	v
<u>PERSEMBAHAN</u>	vi
<u>ABSTRAK</u>	viii
<u>KATA PENGANTAR</u>	x
<u>DAFTAR ISI</u>	xi
<u>DAFTAR TABEL</u>	xiii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xiv
<u>DAFTAR TRANSLITERASI</u>	xvi
<u>BAB I : PENDAHULUAN</u>	1
A. <u>Konteks Penelitian</u>	1
B. <u>Batasan Masalah</u>	4
C. <u>Fokus Penelitian</u>	4
D. <u>Tujuan Penelitian</u>	5
E. <u>Manfaat Penelitian</u>	5
F. <u>Definisi Istilah</u>	6
G. <u>Sistematika Pembahasan</u>	8
<u>BAB II : LANDASAN TEORI</u>	10

<u>A. Kajian Teori</u>	10
<u>B. Kajian Pustaka</u>	26
<u>C. Kerangka Konseptual</u>	32
<u>BAB III : METODE PENELITIAN</u>	34
<u>A. Jenis dan Pendekatan Penelitian</u>	34
<u>B. Subyek Penelitian</u>	35
<u>C. Sumber dan Jenis Data</u>	35
<u>D. Teknik Pengumpulan Data</u>	36
<u>E. Teknik Analisis Data</u>	37
<u>F. Uji Keabsahan Data</u>	38
<u>BAB IV : HASIL PENELITIAN</u>	40
<u>A. Gambaran Umum Minimarket Asfa Mart Kecamatan Widang</u>	40
<u>B. Deskripsi Data Penelitian</u>	47
<u>BAB V : PEMBAHASAN</u>	61
<u>A. Penerapan pelayanan karyawan Asfa Mart kepada konsumen</u>	67
<u>B VI : PENUTUP</u>	78
<u>A. Kesimpulan</u>	78
<u>B. Saran</u>	79
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	80
<u>LAMPIRAN-LAMPIRAN</u>	82

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Perbedaan penelitian dengan penelitian sebelumnya	25
1.2	Beberapa macam produk yang dijual di Asfa Mart	60
1.3	Tenaga kerja di Asfa Mart	62

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	28
2.2	Analisis Miles dan Huberman	31
2.3	Struktur Organisasi	59