

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Konteks Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.6 Setting Penelitian.....	9
1.7 Kerangka Pemikiran	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Review Penelitian Sejenis	17
2.2 Komunikasi.....	18
2.2.1 Tinjauan Umum Komunikasi	18
2.2.2 Komunikasi Antarpribadi	19
2.3 Produk.....	23
2.3.1 Pengertian Produk	23
2.3.2 Klasifikasi Produk	24
2.4 Jasa	25
2.4.1 Pengertian Jasa	25
2.4.2 Karakteristik Jasa.....	27
2.4.3 Jenis-jenis Jasa.....	28
2.5 Perilaku Konsumen	30
2.5.1 Pengertian Perilaku Konsumen	30

2.5.2 Mempengaruhi Perilaku Konsumen	31
2.6 Strategi Pelayanan	34
2.7 Kualitas Pelayanan	41
2.7.1 Manfaat Kualitas Pelayanan	49
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan atau Paradigma Penelitian	50
3.2 Subjek-Objek, Wilayah Penelitian dan Sumber data	55
3.3 Teknik Pengumpulan Data	57
3.4 Teknik Analisis Data	60
3.5 Uji Keabsahan Data	62
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Temuan Penelitian	64
4.1.1 Kualitas Pelayanan Jasa Samsung Service Center BEC.....	67
4.1.2 Fasilitas yang diberikan Samsung Service Center BEC.....	74
4.1.3 Pelayanan Karyawan Samsung Service Center Bec.....	77
4.2 Analisis dan Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan.....	93
5.2 Saran	96
5.2.1 Saran Teoritis.....	96
5.3.1 Saran Praktis	96
DAFTAR PUSTAKA	x
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 2.1 Diagram Segitiga Pemasaran Jasa.....	40
Gambar 3.1 Model Interaktif.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sejenis.....	17
Tabel 2.2 Peran dan Status Segitiga Pemasaran Jasa	41
Tabel 4.1 Data jumlah Costumer Samsung Service Center BEC Mei 2015.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian dari Fakultas

Lampiran 3 Surat Konfirmasi Penelitian di Lembaga

Lampiran 4 Foto Dokumentasi Penelitian

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

