

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 <i>Customer Experience</i>	11
2.1.2 <i>Customer Journey</i>	11
2.1.3 <i>Dimensi Customer Journey</i>	12
2.1.4 <i>Pain Points</i>	12
2.1.5 <i>Fishbone Diagram</i>	13
2.1.6 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kerangka Pemikiran	21
2.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	23
2.3.1 Lokasi dan Objek Penelitian	23
2.3.2 Waktu dan Periode Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Operasional Variabel.....	27
3.3 Tahapan Penelitian	31
3.4 Situasi Sosial	32

3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	33
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.7 Prosedur Pengumpulan Data	34
3.8 Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
4.1 Karakteristik Partisipan	39
4.2 Hasil Penelitian	39
4.2.1 Hasil Observasi Partisipan 1	40
4.2.2 Hasil Observasi Partisipan 2	43
4.2.3 Hasil Observasi Partisipan 3	45
4.2.4 Hasil Observasi Partisipan 4.....	49
4.2.5 Hasil Observasi Partisipan 5.....	51
4.2.6 Hasil Wawancara Partisipan	54
4.3 Status Customer Experience.....	65
4.4 Profil Partisipan.....	67
4.5 Customer Journey Map	68
4.5.1. Pain Points.....	70
4.6 Fishbone Diagram	78
4.7 Rekomendasi Perbaikan Customer Experience.....	82
4.8 Limitasi.....	85
4.9 Future Research.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
DAFTAR LAMPIRAN	94