

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang.....	2
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Kegunaan Penelitian	5
1.5.1 Aspek Teoritis	5
1.5.2 Aspek Praktis	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 Profil Konsumen	7
2.1.2 Peta Empati	8
2.1.3 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kerangka Pemikiran	22
2.3 Ruang Lingkup Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	24
3.2.1 Variabel Operasional.....	24
3.2.2 Skala Pengukuran.....	27
3.3 Tahapan Penelitian.....	28

3.4	Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1	Populasi.....	29
3.4.2	Sampel.....	30
3.5	Pengumpulan Data.....	31
3.6	Teknik Analisis Data	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1	Karakteristik Responden.....	36
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	39
4.2	Hasil Penelitian.....	39
4.2.1	Deskripsi Sub Variabel <i>See</i>	39
4.2.2	Deskripsi Sub Variabel <i>Hear</i>	45
4.2.3	Deskripsi Sub Variabel <i>Think & Feel</i>	49
4.2.4	Deskripsi Sub Variabel <i>Say & Do</i>	52
4.2.5	Deskripsi Sub Variabel <i>Pain</i>	56
4.2.6	Deskripsi Sub Variabel <i>Gain</i>	62
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
BAB III	KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran	74
5.2.1	Bagi Penyedia Jasa Asisten Rumah Tangga	74
5.2.2	Bagi Peneliti.....	74
	DAFTAR PUSTAKA	76
	LAMPIRAN	78