

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1.1.1. Profil Umum.....	1
1.1.2. Visi dan Misi PARTY PARTNER.....	2
1.1.3. Logo PARTY PARTNER .....	2
1.1.4. Struktur organisasi.....	3
1.1.5. Jenis Produk .....	3
1.2. Latar Belakang Penelitian .....	5
1.3. Perumusan Masalah .....	10
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	11
1.5. Tujuan Penelitian .....	11
1.6. Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis .....	11
1.7. Ruang Lingkup Penelitian .....	12
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	12
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian .....	12

1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	12
---	----

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	
2.1.1 Jasa.....	13
2.1.1.1 Kategori Jasa .....	13
2.1.1.2 Karakteristik Jasa atau Layanan .....	14
2.1.1.3 Dimensi Pokok Kualitas Layanan .....	15
2.1.1.4 Pengembangan Jasa Baru .....	16
2.1.1.5 New Service Model .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran .....	23

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Alat Pengumpulan data .....	26
3.2.1 Variable operasional .....	27
3.3. Objek Penelitian.....	28
3.4. Tahapan Penelitian.....	28
3.5. Informan Penelitian.....	29
3.6. Pengumpulan Data .....	30
3.7. Teknik Analisis Data .....	33
3.8. Keabsahan Data .....	34

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik narasumber .....	36
4.2 Hasil penelitian.....	37
4.2.1 Pemunculan ide .....	37
4.2.2 Penyaringan ide .....	38

4.2.3 Pengembangan dan pengujian konsep.....	40
4.2.4 Analisis bisnis .....	40
4.2.5 Pengembangan .....	41
4.2.6 Komersialisasi .....	41
4.3 Pembahasan hasil penelitian .....	42
4.3.1 Pemunculan ide .....	42
4.3.2 Penyaringan ide .....	43
4.3.3 Pengembangan dan Pengujian konsep .....	43
4.3.4 Analisis bisnis .....	44
4.3.5 Pengembangan .....	44
4.3.6 Komersialisasi .....	44

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
DAFTAR LAMPIRAN.....	49
I.    Konsep layanan baru aplikasi.....	50
II.   Pertanyaan Wawancara .....	58
III.  Verbatim wawancara informan pertama .....	59
IV.  Verbatim wawancara informan kedua.....	44
V.    Verbatim wawancara informan ketiga .....	46