

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	12
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	12
1.2 Latar Belakang Penelitian	13
1.3 Perumusan Masalah.....	19
1.4 Pertanyaan Penelitian	20
1.5 Tujuan Penelitian	20
1.6 Manfaat Penelitian	21
1.7 Batasan Penelitian	21
1.8 Sistematika Penelitian.....	21
BAB II Tinjauan Pustaka.....	23
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	23
2.1.1 Customer Experience	23
2.1.2 Customer Journey Map.....	24
2.1.3 Karakteristik Konsumen.....	27
2.1.4 Titik Lemah	29
2.1.5 Penelitian Terdahulu	30
2.2 Kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41

3.2	Operasional Variabel	42
3.3	Tahapan Penelitian.....	45
3.4	Populasi dan Sampel	47
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	48
3.5.1	Wawancara.....	49
3.5.2	Sumber Data.....	49
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.7	Teknis Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Karakteristik Narasumber	58
4.2.	Hasil Penelitian	59
4.2.1	Customer Journey Map.....	59
4.3.	Pembahasan Penelitian	73
4.3.1.	Karakteristik Pelanggan Pasar Cimol Gedebage (PCG)	73
4.3.2.	Titik Lemah Pasar Cimol Gedebage	74
4.4.	Strategi Peningkatan Pengalaman Pelanggan	75
BAB V PENUTUP.....		80
5.1.	Kesimpulan	80
5.2.	Saran.....	81
5.2.1.	Saran Praktis.....	81
5.2.2.	Saran Teoritis	81
DAFTAR PUSTAKA.....		83