

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Kriteria Narasumber.....	39
Tabel 3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	43
Tabel 3.4 Pertanyaan Wawancara.....	43
Tabel 3.5 Pertanyaan Wawancara.....	47
Tabel 3.6 Uji Validitas Dalam Penelitian Kualitatif	48
Tabel 4.1 Daftar Informan.....	51
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Dengan Pihak Internal	52
Tabel 4.3 Hasil wawancara dengan pihak eksternal - pelanggan setia	60
Tabel 4.4 Hasil wawancara dengan pihak eksternal - Calon Pelanggan.....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pihak Internal	90
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pihak Eksternal (Pelanggan Setia)	90
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pihak Eksternal (Calon Pelanggan)	91