

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	4
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Pertanyaan Penelitian	11
1.5. Tujuan Penelitian.....	12
1.6. Manfaat Penelitian	12
1.7. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Landasan Teori.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu	37
2.3. Kerangka Pemikiran.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1. Jenis Penelitian.....	49
3.2. Operasionalisasi Variabel.....	52
3.3. Situasi Sosial	61

3.4.	Pengumpulan Data	64
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas	66
3.6.	Teknik Analisis Data.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		74
4.1.	Karakteristik Narasumber	74
4.2.	Hasil Penelitian	78
4.3.	Hasil Penelitian Rancangan BMC Baru.....	144
4.4.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	151
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		159
5.1.	Kesimpulan	160
5.2.	Batasan Penelitian	163
5.3.	Saran.....	163
DAFTAR PUSTAKA		166
LAMPIRAN 1 RANGKUMAN WAWANCARA PERMASALAHAN		
METODE PEMBAYARAN		171
LAMPIRAN 2 RANGKUMAN WAWANCARA PERMASALAHAN		
HARGA PRODUK		181
LAMPIRAN 3 RANGKUMAN WAWANCARA PERMASALAHAN INFO		
PRODUK		191
LAMPIRAN 4 RANGKUMAN WAWANCARA NARASUMBER		
EKSTERNAL		201
LAMPIRAN 5 BUKTI WAWANCARA.....		207
LAMPIRAN 6 MEMBER CHECK.....		211
LAMPIRAN 7 FGD <i>ROOT CAUSE ANALYSIS</i> DAN SOLUSI.....		218
LAMPIRAN 8 BUKTI FGD		221
LAMPIRAN 9 UJI VALIDITAS & REABILITAS		223