

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis	8
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.6 Sistematika Penelitian.....	9
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	10
1.7.2 Waktu Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Rangkuman Teori.....	12
2.1.1 Administrasi Bisnis	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.4 Penjualan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24

3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Subjek Dan Objek Penelitian	25
3.3 Informan Penelitian.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	28
3.6 Teknik Keabsahan Data	30
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Objek Penelitian.....	33
4.3.1 Profil Umum Perusahaan Klik Aqiqah Bandung	33
4.3.2 Visi dan Misi Perusahaan Klik Aqiqah Bandung.....	34
4.3.3 Struktur Organisasi Perusahaan Klik Aqiqah Bandung	35
4.3.4 Profil Informan Penelitian	38
4.2 Hasil Penelitian	39
4.2.1 Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan pada Perusahaan Klik Aqiqah Bandung.	39
4.2.2 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan pada Perusahaan KlikpP Aqiqah Bandung	46
4.2.3 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan pada Perusahaan Klik Aqiqah Bandung	47
4.2.4 Strategi Penanganan Hambatan Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan pada Perusahaan Klik Aqiqah Bandung	52
4.3 Pembahasan.....	54
4.3.1 Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan Pada Perusahaan Klik Aqiqah Bandung	55
4.3.2 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan Pada Perusahaan Klik Aqiqah Bandung.....	63
4.3.3 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan Pada Perusahaan Klik Aqiqah Bandung.....	66
4.3.4 Strategi Penanganan Hambatan Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan pada Perusahaan Klik Aqiqah Bandung	67
BAB V PENUTUP	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Rekomendasi.....	70

DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	74



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Template Chat</i> Klik Aqiqah Bandung.....	5
Tabel 1.2 Penjualan Klik Aqiqah Bandung (2024).....	6
Tabel 1.3 Rencana Jadwal Penelitian.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	26



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Alur Pelayanan Klik Aqiqah Bandung.....	4
Gambar 1.2 Diagram Penjualan Klik Aqiqah Bandung.....	7
Gambar 1.3 Lokasi Penelitian (Klik Aqiqah Bandung)	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1 Tahapan Dan Bagan Alir Analisis Data	28
Gambar 3.2 Jenis Uji Kredibilitas.....	30
Gambar 3.3 Proses Triangulasi Sumber.....	30
Gambar 3.4 Proses Triangulasi Teknik.....	31
Gambar 4.1 Logo Klik Aqiqah Bandung	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan Klik Aqiqah Bandung	35
Gambar 4.3 Penampilan Staf.....	40
Gambar 4.4 Ulasan Positif Pelanggan Di <i>Review Google</i> Klik Aqiqah Bandung	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3 : Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 4 : Pedoman Wawancara

Lampiran 5 : Hasil wawancara

Lampiran 6: Lembar *Member Check*

Lampiran 7 : Lembar Observasi

Lampiran 8: Lembar Dokumentasi

Lampiran 9: *Curriculum Vitae* (CV)

