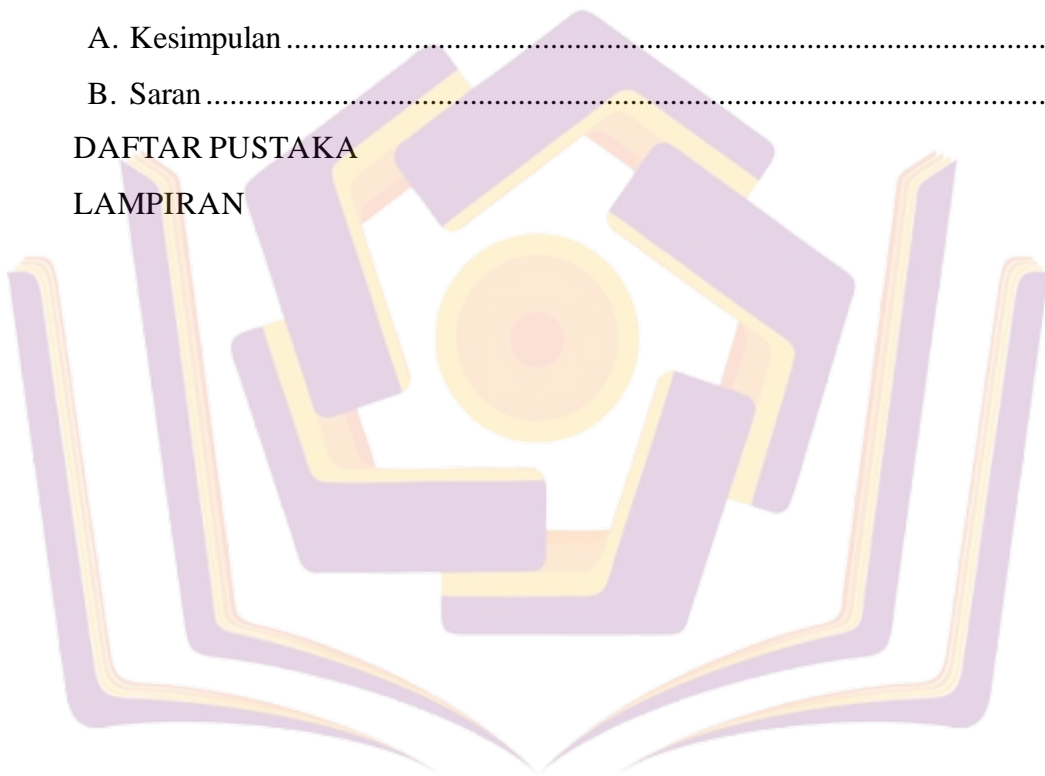


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Sebelumnya	21
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS	
A. Metode Penelitian.....	24
1. Jenis Penelitian	24
2. Lokasi Penelitian	25
3. Narasumber atau Informan Penelitian	25
4. Sumber Data	30
5. Teknik Pengumpulan Data	31

6. Kerangka Pemikiran	33
B. Metode Analisis	34
1. Uji Keabsahan/Validitas dan Reliabilitas Data.....	34
2. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



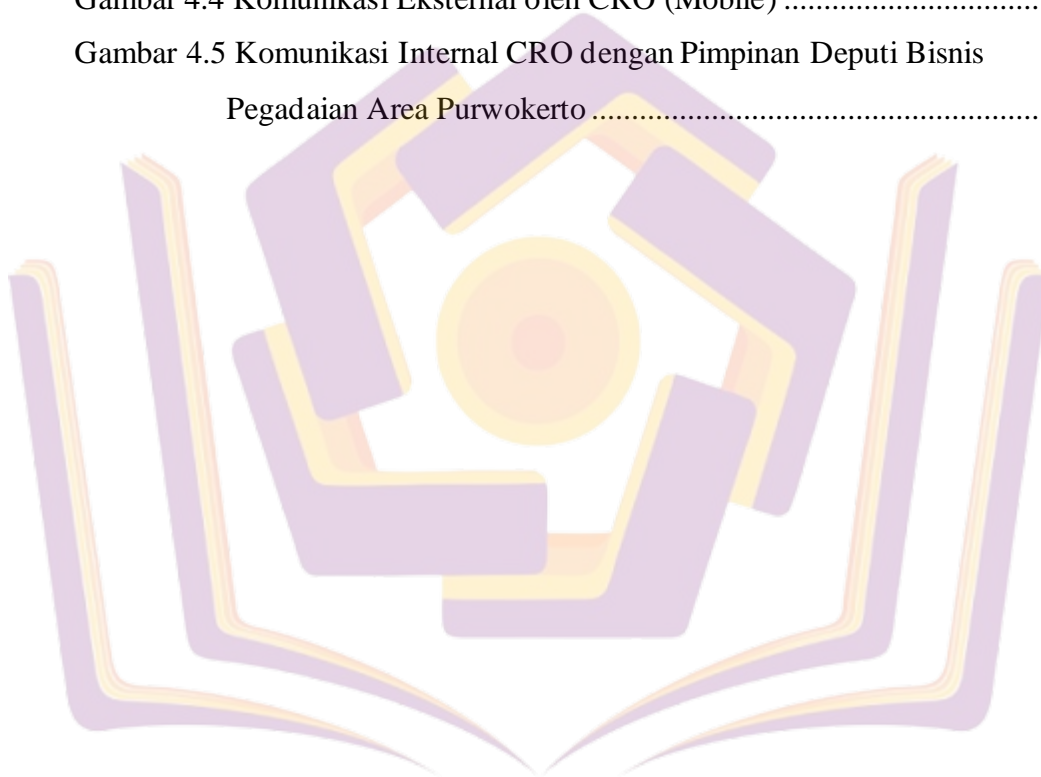
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Masalah Hasil Observasi	3
Tabel 1.2 Data <i>Customer Relation Officer</i> (CRO) berdasarkan jabatannya pada tahun 2024 di PT. Pegadaian Cabang Purwokerto	6
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3. 2 Analisis Teknik Data Miles Huberman	38
Gambar 4. 1 Logo Pegadaian Purwokerto.....	41
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pegadaian Kantor Cabang	43
Gambar 4. 3 CRO melaksanakan fungsi umum dan khusus kepada nasabah ...	48
Gambar 4.4 Komunikasi Eksternal oleh CRO (Mobile)	52
Gambar 4.5 Komunikasi Internal CRO dengan Pimpinan Deputy Bisnis Pegadaian Area Purwokerto	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan Pembimbing I

Lampiran 2. Kartu Bimbingan Pembimbing II

Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 4. Dokumentasi

