

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Batasan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian	15
E. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Landasan Teori.....	18
B. Landasan Konseptual	21
C. Penelitian Sebelumnya	25
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS.....	29
A. Metode Penelitian.....	29
B. Metode Analisis	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41

B. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



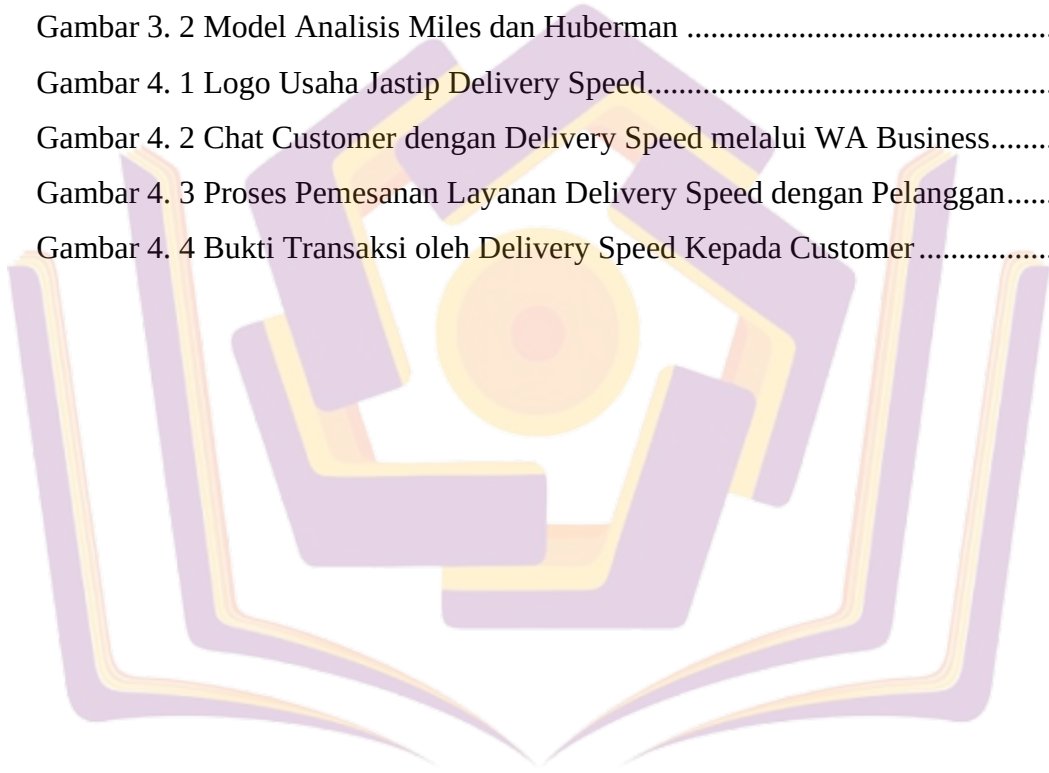
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Data Informan Utama	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Layanan Jasa Titip Delivery Speed.....	4
Gambar 1. 2 Lokasi Pengantaran Pesanan Pelanggan	5
Gambar 1. 3 Grafik Pengguna Jasa Delivery Speed Tahun 2025	7
Gambar 1. 4 Grup UMKM dan Jastip.....	8
Gambar 1. 5 Tahapan Proses Transaksi melalui Whatsapp Business	11
Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3. 2 Model Analisis Miles dan Huberman	39
Gambar 4. 1 Logo Usaha Jastip Delivery Speed.....	42
Gambar 4. 2 Chat Customer dengan Delivery Speed melalui WA Business.....	46
Gambar 4. 3 Proses Pemesanan Layanan Delivery Speed dengan Pelanggan.....	52
Gambar 4. 4 Bukti Transaksi oleh Delivery Speed Kepada Customer	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara

