

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv

BAB I: PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Penegasan Istilah	13
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	16

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori	18
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Konseptual.....	40

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	42
C. Kehadiran Peneliti	44
D. Data dan Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Teknik Analisis Data	49
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	51
H. Tahap-Tahap Penelitian	52

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	54
1. Sejarah Berdirinya Usaha Dagang Maju	54
2. Lokasi dan Struktur Usaha Dagang Maju	55
3. Struktur Organisasi Usaha Dagang Maju Karangrejo	56
4. Fungsi dan Tugas	56
5. Data Karyawan.....	59
6. Produk-Produk Usaha Dagang Maju	61
7. Data Jumlah Konsumen	62
B. Paparan Data Penelitian.....	63
1. Strategi UD Maju dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada UD Maju	63
2. Kendala UD Maju dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada UD Maju	67
3. Solusi UD Maju dalam Menghadapi Kendala Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada UD Maju	72
4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.	77
C. Temuan Penelitian	79
1. Strategi UD Maju dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada UD Maju	79

2. Kendala Usaha Dagang Maju dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada UD Maju..... 81
3. Solusi Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung Maju dalam Menghadapi Kendala Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung 83
4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. 86

BAB V : PEMBAHASAN

- A. Strategi Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung 88
- B. Kendala Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung 92
- C. Solusi Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung dalam Menghadapi Kendala Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung 95
- D. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. 98

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan 101
- B. Saran 105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN