

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Lampiran	x
Abstrak	xi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Identifikasi Penelitian Dan Batasan Masalah	15
E. Manfaat Penelitian	16
F. Penegasan Istilah.....	17
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	20

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Loyalitas Pelanggan	22
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	22
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	27
3. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	23
4. Kecenderungan Konsumen Yang Loyal	31
5. Indikator Loyalitas Pelanggan	34
B. Inovasi Produk	35
1. Pengertian Inovasi.....	35
2. Jenis-Jenis Inovasi	38
3. Karakteristik Inovasi.....	42
4. Konsep dan Tahapan Inovasi.....	43
5. Manfaat Inovasi	48

C. UMKM.....	50
1. Pengertian UMKM	50
2. Keunggulan dan Kelemahan UMKM	56
3. Peran UMKM	61
D. Penelitian Terdahulu	64
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	70
B. Lokasi Penelitian.....	73
C. Kehadiran Peneliti.....	73
D. Data dan Sumber Data	74
E. Teknik Pengumpulan Data.....	75
F. Teknik Analisis Data.....	77
G. Pengecekan Keabsahan Data	78
H. Tahap-Tahap Penelitian	80
 BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Paparan Data	85
B. Temuan Penelitian	89
C. Analisis Data.....	124
 BAB V : PEMBAHASAN	
A. Pembahasan strategi mempertahankan loyalitas pelanggan Melalui Inovasi Produk Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.	128
B. Pembahasan tentang kekuatan dan kelemahan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar Di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar	131
 BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	144
B. Saran	145
DAFTAR PUSTAKA	147
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	154