

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
ABSTRAK .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penegasan Istilah.....	7
F. Sistematika pembahasan .....	9

## **BAB II KAJIAN TEORI**

### A. Kajian Tentang Strategi

1. Pengertian tentang Strategi .....	11
2. Karakteristik Manajemen Strategik .....	13
3. Proses Manajemen Strategi .....	14
4. Konsep Strategi .....	16
5. Manfaat Manajemen Strategi .....	18
<b>B. Kajian Tentang Relationship Marketing</b>	
1. Pengertian Marketing .....	20
2. Tahap-tahap Marketing .....	22
3. Pengertian Relationship Marketing .....	22
4. Ruang lingkup Relationship Marketing .....	25
5. Manfaat Relationship Marketing .....	28
<b>C. Kajian Tentang Loyalitas Pelanggan</b>	
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	29
2. Ciri-Ciri Loyalitas Pelanggan .....	31
3. Keuntungan Loyalitas pelanggan .....	33
4. Tahapan-tahapan Loyalitas pelanggan .....	34
5. Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan .....	36
<b>D. Relationship Marketing dalam Prespektif Islam .....</b>	<b>37</b>
<b>E. Penelitian Terdahhulu .....</b>	<b>38</b>
<b>F. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>44</b>
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
<b>A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....</b>	<b>45</b>

B. Kehadiran Peneliti .....	46
C. Lokasi Penelitian .....	47
D. Jenis dan Sumber Data .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data .....	48
F. Teknik Analisis Data .....	49
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	51

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Paparan Data .....	55
B. Temuan Penelitian .....	75

#### **BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Strategi Relationship Marketing Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dalam Prespektif Islam di BRP Cellular Bandung Tulungagung.....	80
B. Dampak penerapan strategi relationship marketing dalam peningkatan loyalitas pelanggan .....	87

#### **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	93

<b>Daftar Rujukan</b>	94
-----------------------	----

<b>Lampiran Lampiran</b>	97
--------------------------	----