

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Motto.....	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak	xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Batasan Masalah.....	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Penegasan Istilah.....	6
G. Sistematika Penulisan Skripsi	8

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Relationship Marketing.....	10
1. Pengertian Relationship Marketing	10
2. Strategi Relationship Marketing	11
3. Tujuan Relationship Marketing	12
4. Dimensi Relationship Marketing	14
B. Klinik Kecantikan	16
1. Pengertian Klinik Kecantikan	16
2. Tujuan Klinik Kecantikan.....	16
3. Perkembangan dan sejarah klinik kecantikan	16
C. Loyalitas Pelanggan	19
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	19
2. Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan	20
3. Keuntungan yang diperoleh dari Pelanggan Loyal	22
4. Karakteristik Pelanggan Loyal	22
5. Tingkat Loyalitas Pelanggan.....	23
D. Penelitian Terdahulu	26
E. Kerangka berfikir	29

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Kehadiran Penelitian	31
D. Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Analisa Data.....	34
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	35
H. Tahap-Tahap Penelitian	36

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Lembaga	39
B. Temuan Penelitian	48
C. Analisis Data	64

BAB V : PEMBAHASAN

A. Strategi Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan yang dilakukan oleh Klinik Kecantikan Nikeisaha Womencare	72
B. Implementasi Relationship Marketing dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare	76
C. Strategi dalam Meningkatkan Penjualan Produk dan Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Nikeisha.....	81

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	85
B. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Nikeisha	44
Tabel 4.2	: Daftar Produk Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare.....	46
Tabel 4.2	: Daftar Perawatan yang disediakan Klinik Nikeisha	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Klinik Kecantikan Nikeisha	39
Gambar 4.2 : Lokasi Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare	42
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Nikeisha	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi

Lampiran 2: Gambaran Produk Klinik Kecantikan Nikeisha Womencare

Lampiran 3: Instrumen Penelitian

Lampiran 4 : Daftar Narasumber

Lampiran 5: Lembar Wawancara

Lampiran 6: Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 8: Surat Izin Penelitian

Lampiran 9: Kendali Bimbingan Skripsi