

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN ....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR & BAGAN..	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT.....	xv

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Batasan Penelitian.....	12
E. Kegunaan Penelitian .....	12
F. Penegasan Istilah.....	13
G. Sistematika Penulisan Skripsi .....	16

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

A. Strategi Pemasaran.....	18
B. Perusahaan Jasa Transportasi.....	37
C. Loyalitas Konsumen.....	42
D. Penelitian Terdahulu .....	55
E. Kerangka Konseptual.....	63

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	65
B. Lokasi Penelitian.....	66
C. Kehadiran Peneliti.....	66
D. Data Dan Sumber Data .....	67
E. Teknik Pengumpulan Data. ....	68
F. Teknik Analisis Data.....	70
G. Uji Keabsahan Data .....	72
H. Tahap-Tahap Penelitian ....	75

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

A. Deskripsi Data Penelitian.....	77
B. Temuan Penelitian .....	82
C. Hasil Triangulasi.....	95

### **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Strategi Pemasaran Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen.....	105
B. Dampak Dari Strategi Pemasaran Yang Telah Diterapkan Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek Terhadap Loyalitas Konsumen .....	109

### **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	112
B. Saran .....	112

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel		Hal.
1.1	Jumlah pengguna jasa transportasi Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek .....	4
1.2	Data jumlah perusahaan jasa transportasi di Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten Trenggalek .....	6
2.1	Perbandingan dalam penelitian .....	59
4.1	Data Segmentasi Geografis Sumber Rejeki Tour & Travel.....	85
4.2	Data jenis kelamin konsumen Sumber Rejeki Tour & Travel.....	87
4.3	Data usia konsumen Sumber Rejeki Tour & Travel.....	88
4.4	Data konsumen Sumber Rejeki Tour & Travel berdasarkan keperluan.....	90
4.5	Hasil uji triangulasi sumber.....	95
4.6	Hasil uji triangulasi teknik.....	99

## DAFTAR GAMBAR & BAGAN

Gambar	Hal.
1.1 Tingkat kepuasan konsumen Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek tahun 2017-2019 .....	2
1.2 Jumlah armada Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek tahun 2017-2019 .....	3
4.1 Logo Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek .....	76
Bagan	Hal.
2.1 Kerangka Konseptual .....	62
4.1 Struktur Organisasi Sumber Rejeki Tour & Travel Trenggalek .....	79
4.2 Data Presentase Loyalitas Konsumen Sumber Rejeki Tour & Travel.....	93

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 4 : Kartu Kendali Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 6 : Riwayat Hidup