

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak	xiv
Abstract.....	xv
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Definisi Istilah.....	12
F. Sistematika Penulisan Skripsi	16
BAB II	KAJIAN PUSTAKA
A. Strategi <i>Relationship Marketing</i>	19
B. Kualitas Layanan	33
C. Loyalitas Pelanggan	37
D. Penelitian Terdahulu.....	45
E. Kerangka Konseptual.....	51
BAB III	METODE PENELITIAN
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	53
B. Lokasi Penelitian	57
C. Kehadiran Peneliti	59
D. Data dan Sumber Data	61
E. Teknik Pengumpulan Data.....	63
F. Metode Analisis Data	65
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	66
H. Tahap- Tahap Penelitian.....	67

BAB IV	HASIL PENELITIAN	
	A. Paparan Data	70
	B. Temuan Penelitian	91
BAB V	PEMBAHASAN	
	A. Implementasi Strategi <i>Relationship Marketing</i> pada Tiffany Salon Blitar	98
	B. Kendala yang dihadapi Tiffany Salon Blitar dalam Mempertahankan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.....	100
	C. Upaya Tiffany Salon Blitar dalam Mempertahankan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.....	103
BAB VI	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	107
	B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN- LAMPIRAN		