

DAFTAR ISI

COVER	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah.....	8
C. Fokus Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Penegasan Istilah.....	11
G. Sistematika Penulisan	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Strategi Pemasaran.....	17
B. Kepuasan Pelanggan	27
C. Warung Kopi atau Cafe.....	30
D. Penelitian Terdahulu	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Kehadiran Peneliti.....	37

D. Data dan Sumber Data Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	44
G. Pengecekan Keabsahan Data	44
H. Tahap Penelitian.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data	49
B. Analisis Data.....	58

BAB V PEMBAHASAN

A. Pembahasan Tentang Penerapan Strategi Menentukan Produk di Warung Kopi Brewok Cabang Tulungagung	67
B. Pembahasan Tentang Penerapan Strategi Menentukan Harga di Warung Kopi Brewok Cabang Tulungagung	71
C. Pembahasan Tentang Penerapan Strategi Menentukan Tempat di Warung Kopi Brewok Cabang Tulungagung	73
D. Pembahasan Tentang Penentuan Strategi Promosi di Warung Kopi Brewok Cabang Tulungagung	77
E. Pembahasan Tentang Faktor Pendukung dan Penghambat di Warung Kopi Brewok Cabang Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	85

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA	89
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Lampiran 1.....	92
--------------------	----

B.	Lampiran 2.....	102
C.	Lampiran 3.....	103
D.	Lampiran 4.....	104
E.	Lampiran 5.....	106
F.	Lampiran 6.....	109
G.	Lampiran 7.....	110