

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Batasan Masalah	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	13
1. Kualitas.....	13
2. Produk	14
3. Kualitas Produk	18
4. Loyalitas	22
5. Konsumen	22
6. Loyalitas Konsumen.....	27

7. Studi Kasus.....	33
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	41
C. Kerangka Berpikir Teoritis	44
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Kehadiran Peneliti.....	48
D. Data dan Sumber Data	49
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49
E. Teknik Analisis Data.....	50
E. Pengecekan Keabsahan Temuan	51
F. Tahap-Tahap Penelitian	53
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	55
1. Sejarah.....	55
2. Visi dan Misi	56
B. Paparan Data	58
1. Kualitas Produk bagi Perusahaan	59
2. Dampak Kualitas Produk CV. Fatimah dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen di Masa Pandemi.....	71
C. Temuan Penelitian	77
1. Kualitas Produk bagi Perusahaan	78
2. Dampak Kualitas Produk CV. Fatimah dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen di Masa Pandemi.....	81
BAB V PEMBAHASAN	
A. Kualitas Produk bagi Perusahaan.....	84
B. Dampak Kualitas Produk CV. Fatimah dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen di Masa Pandemi	88
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	92
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN