

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
<i>Abstract</i>	xvi

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Pembatasan Masalah.....	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Penegasan Istilah	10
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	12

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Pemasaran Syariah.....	15
1. Promosi	24
2. Harga.....	28
3. Distribusi.....	32
B. Kualitas Layanan	36
C. Kepuasan Konsumen	39
D. Loyalitas Konsumen	42
E. Bisnis Jasa Titip.....	45
F. Penelitian Terdahulu	48

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	57
B. Lokasi Penelitian	60
C. Kehadiran Peneliti	61
D. Jenis dan Sumber Data.....	62
E. Teknik Pengumpulan Data	64
F. Teknik Analisis Data	70
G. Pengecekan Keabsahan Data	73
H. Tahap-Tahap Penelitian	75

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	78
1. Profil Bisnis Jasa Titip Putri E-Mall di Surabaya.....	78

a. Visi Putri E-Mall	80
b. Misi Putri E-Mall	80
2. Produk Jasa Titip Putri E-Mall	80
B. Paparan Data Penelitian	81
1. Paparan Mengenai Penerapan dari Promosi, Harga, dan Distribusi dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Bisnis Jasa Titip Putri E-Mall Surabaya	81
2. Paparan Mengenai Penerapan Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Bisnis Putri E-Mall Surabaya	97
C. Temuan Penelitian	101
1. Penerapan dari Promosi, Harga dan Distribusi dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Bisnis Jasa Titip Putri E-Mall Surabaya.....	101
2. Penerapan Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Bisnis Jasa Titip Putri E-Mall Surabaya.....	104

BAB V: PEMBAHASAN

A. Penerapan dari Promosi, Harga dan Distribusi untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Bisnis Jasa Titip Putri E-Mall Surabaya	106
B. Penerapan Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Bisnis Jasa Titip Putri E-Mall Surabaya	117

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan..... 123

B. Saran 124

DAFTAR PUSTAKA 126

LAMPIRAN-LAMPIRAN