

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

Halaman Sampul Luar	
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesah Penguji	iv
Motto.....	v
Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	xi
Abstrak	xiii
Abstract	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Penegasan Istilah.....	7

G. Sistematika Penulisan Skripsi	9
--	---

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Perencanaan	11
B. Pelaksanaan.....	17
C. Pengawasan.....	24
D. Loyalitas Pelanggan	27
E. Harga	36
F. Kualitas Pelayanan	52
G. Penelitian Terdahulu.....	58

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	61
B. Lokasi Penelitian.....	62
C. Kehadiran Peneliti.....	62
D. Data Dan Sumber Data.....	63
E. Teknik Pengumpulan Data	64
F. Teknik Analisis Data.....	65
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	67
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	67

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data	70
B. Temuan Penelitian.....	83

BAB V : PEMBAHASAN

- A. Perencanaan Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Harga dan Kualitas Pelayanan pada UD. Primadona di Desa Jabalsari, Kecamatan Sumbergempol, Kabupaten Tulungagung 88
- B. Pelaksanaan Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Harga Dan Kualitas Pelayanan Pada UD. Primadona di Desa Jabalsari, Kecamatan Sumbergempol, Kabupaten Tulungagung 90
- C. Pengawasan Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Harga Dan Kualitas Pelayanan Pada UD. Primadona di Desa Jabalsari, Kecamatan Sumbergempol, Kabupaten Tulungagung 95

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan 97
- B. Saran 99

DAFTAR PUSTAKA 100

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar

4.1 Struktur Organisasi UD. Primadona	71
4.2 Proses Pencucian Bahan Baku	74
4.3 Proses Pembuatan Kue Geti	75
4.4 Produk Kue Geti UD. Primadona	79
4.5 Daftar Harga Kue Geti	81