

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Fokus Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Batasan Masalah	9
F. Manfaat Penelitian	10
G. Penegasan Istilah	11
H. Sistematika Penulisan	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teoritis	17
1. Sektor Jasa	17
2. Konsep Strategi	25
3. Strategi Pemasaran	32
4. Loyalitas Konsumen	48
B. Penelitian Terdahulu	62
C. Kerangka Konseptual	67

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	69
B. Lokasi Penelitian	70
C. Kehadiran Peneliti	70
D. Data dan Sumber Data	71
E. Teknik Pengumpulan Data	72
F. Teknik Analisis Data	73
G. Pengecekan Keabsahan Data	75
H. Tahap-Tahap Penelitian	77

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	79
B. Temuan Penelitian	84
C. Analisis Data	110

BAB V PEMBAHASAN

A. Strategi Pemasaran Kristika <i>Laundry</i> Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen	119
B. Analisis Kendala dan Solusi Dalam Menerapkan Strategi Pemasaran pada Kristika <i>Laundry</i> untuk Mempertahankan Loyalitas Konsumen	131
C. Analisis Dampak dari Penerapan Strategi Pemasaran pada Kristika <i>Laundry</i> Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen	135

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 138
B. Saran 139

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Harga Kiloan	88
Tabel 4.2 Daftar Harga Satuan	88
Tabel 4.3 Omzet Kristika <i>Laundry</i> Bulan Januari-Desember 2022	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Piramida Loyalitas	51
Gambar 2.2 Siklus Kepuasan Pelanggan	58
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	67
Gambar 4.1 Tampak Depan Kristika <i>Laundry</i> Cabang Jabang	79
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	83
Gambar 4.3 Lokasi Usaha Kristika <i>Laundry</i>	91
Gambar 4.4 Media Promosi Kristika <i>Laundry</i>	93
Gambar 4.5 Event Undian Kristika <i>Laundry</i>	94

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi
- Lampiran 2 Kartu Bukti Bimbingan
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup