

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DEPAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Batasan Masalah.....	13
E. Manfaat Penelitian.....	13
F. Penegasan Istilah.....	14
G. Sistematika Pembahasan.....	18

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Kualitas.....	20
B. Strategi <i>Word of Mouth</i>	32
C. Penjualan.....	49
D. Penelitian Terdahulu.....	59
E. Kerangka Konseptual.....	64

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	69
B. Lokasi Penelitian.....	71
C. Kehadiran Peneliti.....	71
D. Data dan Sumber Data.....	72
E. Teknik Pengumpulan Data.....	76
F. Teknik Analisis Data.....	80
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	82
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	88

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	92
B. Penerapan Manajemen Kualitas Produk pada Raos Kopi Tulungagung.....	96
C. Penerapan Strategi <i>Word of Mouth</i> pada Raos Kopi Tulungagung.....	107
D. Efektivitas Penerapan Manajemen Kualitas Produk dan Strategi <i>Word of Mouth</i> dalam Meningkatkan Penjualan pada Raos Kopi Tulungagung.....	111
E. Analisis Data.....	120

BAB V : PEMBAHASAN

A. Penerapan Manajemen Kualitas Produk pada Raos Kopi Tulungagung.....	124
B. Penerapan Strategi <i>Word of Mouth</i> pada Raos Kopi Tulungagung.....	130
C. Efektivitas Penerapan Manajemen Kualitas Produk dan Strategi <i>Word of Mouth</i> dalam Meningkatkan Penjualan pada Raos Kopi Tulungagung.....	133

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan..... 140

B. Saran..... 142

DAFTAR PUSTAKA..... 144

LAMPIRAN