

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	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstrack	xviii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah	14
E. Manfaat Penelitian	15
F. Penegasan Istilah	16
G. Sistematika Penulisan	18

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	20
1. Kajian Strategi.....	20
a. Pengertian Strategi.....	20
b. Fungsi Strategi.....	23
c. Unsur-unsur Strategi.....	24
d. Peningkatan Kinerja	24
2. Kajian Loyalitas Pelanggan.....	27
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	27
b. Indikator Loyalitas Pelanggan	29
c. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	31
d. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	32
e. Membangun Loyalitas Pelanggan	33
3. Kajian Kepuasan Pelanggan.....	34
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	34
b. Prinsip-prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	37
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	38
d. Faktor Utama Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	39
B. Penelitian Terdahulu.....	40
C. Kerangka Konseptual	45

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian	48

C. Kehadiran Penelitian.....	49
D. Data Dan Sumber Data	50
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Teknik Analisis Data	54
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	57
H. Tahap-tahap Penelitian	59

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian	
1. Sejarah Berdirinya Konveksi Salma <i>Collection</i> Boyolangu Tulungagung	62
2. Lokasi Konveksi Salma <i>Collection</i>	69
3. Struktur Organisasi Konveksi Salma <i>Collection</i>	70
4. Produk-produk Konveksi Salma <i>Collection</i>	75
B. Paparan Data Penelitian	
1. Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan pada Konveksi Salma <i>Collection</i>	77
a. Produk.....	79
b. Pelayanan.....	85
2. Kendala Konveksi Salma <i>Collection</i> dalam Membangun Loyalitas Pelanggan	93
a. Faktor Internal	94
b. Faktor Eksternal.....	95

3. Solusi Konveksi Salma <i>Collection</i> dalam Membangun Loyalitas	
Pelanggan	101
a. Internal.....	101
b. Eksternal	104
4. Loyalitas Pelanggan Terhadap Konveksi Salma <i>Collection</i>	107
C. Temuan Penelitian	
1. Pembahasan Umum Konveksi Salma <i>Collection</i> Boyolangu	
Tulungagung	113
a. Konveksi Salma <i>Collection</i> Boyolangu Tulungagung	113
b. Pelanggan Konveksi Salma <i>Collection</i>	114
2. Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Konveksi Salma	
<i>Collection</i>	115
a. Produk.....	115
b. Pelayanan	117
3. Kendala Konveksi Salma <i>Collection</i> dalam Membangun	
Loyalitas Pelanggan	119
a. Faktor Internal	119
b. Faktor Eksternal.....	120
4. Solusi Menangani Kendala pada Konveksi Salma <i>Collection</i>	121
a. Internal.....	121
b. Eksternal	122
5. Loyalitas Pelanggan Terhadap Konveksi Salma <i>Collection</i>	123

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Temuan

1. Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Konveksi Salma
Collection 126
 - a. Produk..... 127
 - b. Pelayanan..... 128
2. Kendala Konveksi Salma *Collection* dalam Membangun Loyalitas Pelanggan 133
 - a. Faktor Internal 133
 - b. Faktor Eksternal..... 134
3. Solusi Menangani Kendala pada Konveksi Salma *Collection*..... 136
 - a. Internal..... 136
 - b. Eksternal 137
4. Loyalitas Pelanggan Terhadap Konveksi Salma *Collection* 138

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 142
- B. Saran 145

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Jumlah Penjualan dan Jumlah Pelanggan Tetap Konveksi Salma <i>Collection</i> tahun 2018-2022	11
4.1 Tabel Jumlah Penjualan, Karyawan dan Aset Mesin Konveksi Salma <i>Collection</i> tahun 2018-2022	64
4.2 Tabel Jumlah Pelanggan Tetap Konveksi Salma <i>Collection</i> tahun 2018-2022	65

DAFTAR GAMBAR

2.1 Bagan Kerangka Konseptual.....	43
4.3 Bagan Struktur Usaha Konveksi Salma <i>Collection</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 : Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian UIN Sayyid Ali Rahmatullah
- Lampiran 5 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 7 : Bukti Konsultasi Bimbingan Skripsi