

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II : KAJIAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
A. Strategi Pemasaran .....	12
B. Mix Marketing 9P (Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence, Payment, and Packaging).....	15

C. Penjualan .....	44
D. Konsep dan Komponen Strategi <i>Mix Marketing 9p</i> .....	45
E. Penerapan Strategi <i>Mix Marketing</i> .....	56
F. Kepuasan Pelanggan .....	58
G. Penelitian Terdahulu .....	59
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>67</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	67
B. Lokasi Penelitian .....	69
C. Kehadiran Peneliti .....	70
D. Sumber Data .....	70
E. Teknik Pengumpulan Data .....	71
F. Teknik Analisis Data .....	73
G. Pengecekan Keabsahan Temuan .....	74
H. Tahap-tahap Penelitian .....	75
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>77</b>
A. Profil Lembaga.....	77
1. Sejarah Café Diponegoro Tulungagung .....	77
2. Lokasi Café Diponegoro Tulungagung .....	80
3. Visi dan Misi Café Diponegoro Tulungagung .....	80
4. Produk Café Diponegoro Tulungagung .....	80
B. Paparan Data .....	81
C. Temuan Penelitian .....	86
1. Temuan Penelitian Strategi yang Diterapkan Oleh Café Diponegoro Tulungagung untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	86

D. Analisis Data.....	104
1. Strategi Lokasi .....	104
2. Strategi Produk .....	104
3. Strategi Harga .....	105
4. Strategi Promosi.....	105
5. Strategi Pelayanan.....	106
6. Strategi Proses Pengolahan .....	106
7. Strategi Pembayaran .....	106
8. Strategi Pengemasan .....	106
9. Strategi Bukti Fisik .....	107
<b>BAB V : PEMBAHASAN.....</b>	<b>108</b>
A. Penerapan Strategi <i>Mix Marketing 9P</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Diponegoro Tulungagung .....	108
B. Manfaat Penerapan Strategi <i>Mix Marketing 9P</i> Pada Café Diponegoro Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	115
C. Kendala Dalam Penerapan Strategi <i>Mix Marketing 9P</i> dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Café .....	117
<b>BAB VI : PENUTUP.....</b>	<b>119</b>
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	