

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak.....	xiii
Abstract.....	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Penegasan Istilah	9
G. Sistematika Penulisan	12

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Strategi.....	15
B. Kualitas Layanan	18
C. Loyalitas	20
D. Kepuasan Pelanggan.....	21
E. Penelitian Terdahulu.....	23

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	26
B. Kehadiran Peneliti	27
C. Lokasi Penelitian	28
D. Sumber Data Penelitian	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data	32
G. Pengecekan Keabsahan Data	35
H. Tahap-Tahap Penelitian	37

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data.....	39
B. Temuan Penelitian	40

BAB V : PEMBAHASAN

A. Penerapan Strategi Untuk Menciptakan Keunggulan Pada Coffe Shop Lavost	51
B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Menerapkan Strategi Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan Coffe Shop Lavost.....	54
C. Cara Mengatasi Hambatan Dalam Pelayanan Coffe Shop Lavost	60

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA	71
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	75
--------------------------------	-----------