

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Motto.....	iii
Persembahan .....	iv
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstraks .....	xiii
Abstack.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>14</b>
A. Konsteks Penelitian.....	14
B. Fokus Penelitian .....	23
C. Tujuan penelitian.....	23
D. Manfaat Peneltiain .....	23
E. Penegasan Istilah.....	24
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	27
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Managemen Usaha.....	29
1. Pengertian Menagemen usaha.....	29
2. Unsur-unsur manajemen .....	30
3. pelaksanaan dalam Manajemen.....	33
B. perencanaan dalam meningkatkan kepuasan .....	33
1. Pengertian perencanaan .....	33
2. Unsur-unsur perencanaan .....	34
3. Tujuan perencanaan .....	34
C. Pelaksanaan .....	35
1. Pengertian pelaksanaan .....	35

2. Tujuan pelaksanaan .....	36
D. Evaluasi .....	37
1. Pengertian Evaluasi .....	37
2. Mengukur evaluasi kepuasan konsumen .....	37
E. Kepuasan konsumen .....	39
1. Pengertian Kepuasan konsumen .....	39
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	39
F. Konveksi .....	41
1. Pengertian Konveksi .....	41
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Ketersediaan barang .....	41
3. Strategi pengembangan .....	41
G. Penelitiin Terdahulu .....	43
H. Kerangka Pemikir.....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	56
B. Lokasi Penelitian.....	57
C. Kehadiran Peneliti.....	57
D. Data dan Sumber Data .....	58
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Teknik Analisis Data.....	63
G. Pengecekan Keabsaan Temuan .....	64
H. Tahap-tahap Penelitian.....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>68</b>
A. Paparan Data .....	68
1. Serajah berdirinya Konveksi Vista Bellyo.....	68
2. Lokasi .....	69
3. Tujuan usaha konveksi Vista Bellyo.....	69
4. Struktur .....	70
B. Temuan Penelitian	
1. Perencanaan Meningkatkan Kepuasan Konsumen .....	74
2. Pelaksanaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	83

3. Evaluasi Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	88
C. Hasil Analisis Wawancara .....	93
BAB V PEMBAHASAN .....	75
A. Perencanaan Meningkatkan Kepuasan Konsumen .....	99
B. Pelaksanaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen .....	105
C. Manajemen Evaluasi Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	105
BAB VI KESIMPULAN .....	113
A. Kesimpulan .....	113
B. Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA .....	124
LAMPIRAN.....	132