

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| ABSTRAK | xiv |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. rumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| E. Penegasan Istilah | 8 |
| F. Sistematika Penulisan..... | 10 |
| BAB II : KAJIAN TEORI | 12 |
| A. Manajemen | 12 |
| B. <i>Customer Bonding</i> | 19 |
| C. Faktor yang Mendukung <i>Customer Bonding</i> | 32 |

| | |
|---|-----------|
| D. Penelitian Terdahulu..... | 32 |
| BAB III : METODE PENELITIAN..... | 38 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 38 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 39 |
| C. Kehadiran Peneliti..... | 39 |
| D. Sumber Data..... | 40 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 41 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 42 |
| G. Pengecekan Keabsahan Temuan..... | 43 |
| H. Tahap-tahap Penelitian..... | 44 |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN..... | 46 |
| A. Profil Lembaga..... | 46 |
| 1. Sejarah Konveksi Yanti..... | 48 |
| 2. Lokasi Konveksi Yanti..... | 55 |
| 3. Produk Konveksi Yanti..... | 55 |
| B. Paparan Data..... | 56 |
| C. Temuan Penelitian..... | 62 |
| 1. Temuan Penelitian Strategi yang Diterapkan Oleh Konveksi Yanti untuk meningkatkan <i>Customer Bonding</i> | 62 |
| BAB V : PEMBAHASAN..... | 67 |
| A. Manajemen <i>Customer Bonding</i> pada Konveksi Yanti Kauman Tulungagung..... | 67 |
| B. Manfaat Penerapan <i>Customer Bonding</i> pada Konveksi Yanti..... | 68 |
| C. Faktor Pendorong dan Penghambat Penerapan Stratei <i>Customer Bonding</i> pada Konveksi Yanti..... | 72 |

BAB VI : PENUTUP.....74

A. Kesimpulan.....74

B. Saran.....75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

