

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Penguji .....	iv
Halaman Moto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Abstrak .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Penegasan Istilah .....	8
F. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	9
G. Sistematika Pembahasan .....	10

<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Landasan Teori.....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	44
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	55
B. Lokasi Penelitian .....	57
C. Kehadiran Peneliti .....	57
D. Data dan Sumber Data.....	58
E. Teknik Pengumpulan Data .....	59
F. Teknik Analisis Data.....	63
G. Pengecekan Keabsahan Temuan .....	65
H. Tahap-tahap Penelitian .....	66
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>68</b>
A. Gambaran Umum UD. Sarina .....	68
B. Paparan Data .....	72
<b>BAB V : PEMBAHASAN.....</b>	<b>88</b>
A. Peningkatan Jumlah Pelanggan .....	88
B. Peningkatan Kualitas Produk .....	92
C. Peningkatan Kualitas SDM .....	97

<b>BAB VI : PENUTUP .....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	102
 DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	