

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penegasan Istilah.....	9
F. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	10
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Strategi Bisnis.....	13
2. Kepuasan Pelanggan.....	23
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Berpikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Lokasi Peneliti	35

C. Kehadiran Peneliti.....	34
D. Data dan Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	41
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	42
H. Tahap-Tahap Penelitian	43
BAB IV HASIL TEMUAN.....	44
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	44
B. Paparan Data	50
C. Temuan Penelitian.....	83
BAB V PEMBAHASAN	90
A. Strategi Bisnis UD Tahu Lancar Maju Jaya dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	90
B. Kendala Strategi Bisnis UD Tahu Lancar Maju Jaya dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	97
C. Solusi Strategi Bisnis UD Tahu Lancar Maju Jaya dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	101
BAB VI PENUTUP	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN	114