

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Pengesahan Penguji	iv
Motto	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak.....	xiv
<i>Abstract.....</i>	<i>xv</i>
<i>خلاصة</i>	<i>xvi</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penegasan Istilah.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Strategi Pelayanan.....	10
a.Pengertian Strategi Pelayanan	10
b.Elemen Pengukuran Kualitas Pelayanan	11
c.Konsep Pelayanan.....	13
d.Dampak Pelayanan	14
B. Loyalitas Pelanggan.....	15
a.Pengertian Loyalitas	15
b. Pengertian Pelanggan	16
c.Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	17
d.Indikator Loyalitas Pelanggan	18
e.Jenis – jenis Loyalitas Pelanggan	19
C. Penelitian Terdahulu.....	20

BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian	29
C. Kehadiran Peneliti.....	30
D. Data dan Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data	33
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	34
H. Tahap-Tahap Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	40
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	40
B. Temuan Penelitian	46
C. Strategi Pelayanan Toko Peralatan Rumah Tangga Manfaat.....	46
D. Keefektifan Strategi Pelayanan Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Peralatan Rumah Tangga Manfaat.....	55
E. Pengkodean (Coding) dan Pengumpulan Data Strategi Pelayanan Guna Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Toko Peralatan Rumah Tangga Manfaat.	60
BAB V PEMBAHASAN	90
A. Pembahasan Tentang Strategi Pelayanan Yang Diterapkan Toko Peralatan Rumah Tangga Manfaat.....	90
B. Pembahasan Tentang Keefektifan Strategi Pelayanan Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Peralatan Rumah Tangga Manfaat.....	97
BAB VI PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN