

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Penegasan Istilah.....	9
G. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. Pengetian Konsumen .....	15
B. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	18
C. Strategi .....	20
D. Macam – Macam Strategi .....	23
E. Analisis SWOT .....	26
F. Hasil Penelitian Terdahulu.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	41
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Kehadiran Peneliti.....	45

D. Data dan Sumber Data .....	46
E. Teknik dan Pengumpulan Data.....	49
F. Teknik Analisis Data .....	51
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	53
H. Tahap – Tahap Penelitian .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
A. Paparan Data Penelitian .....	58
B. Temuan Penelitian .....	64
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>91</b>
A. Hasil Analisis SWOT pada Malindo Tour and Travel .....	91
B. Strategi Pengembangan yang dapat Diterapkan pada Malindo Tour and Travel .....	98
C. Faktor Yang Dapat Mendukung dan Menghambat dalam Usaha Meningkatkan Jumlah Konsumen Malindo Tour and Travel .....	101
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>105</b>
A. Kesimpulan .....	105
B. Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>113</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>124</b>