

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian	v
Pernyataan Kesiapan Publikasi Karya.....	vi
Motto	vii
Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
<i>Abstract</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Identifikasi Penelitian dan Batasan masalah	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Penegasan Istilah.....	11
G. Sistematika Penulisan Skripsi	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teoritis	15
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Konseptual	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian	37

C. Kehadiran Peneliti	38
D. Data dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	40
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	43
H. Tahap-tahap Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	46
A. Gambaran Objek Penelitian	46
B. Paparan Data	49
C. Temuan Penelitian	79
BAB V PEMBAHASAN	83
A. Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada Usaha Barbershop Daebak	83
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada Usaha Barbershop Daebak	87
BAB VI PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
Daftar Pustaka	95
Lampiran- Lampiran	98