

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PESETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Praktis	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Penegasan Istilah.....	7
1. Definisi Konseptual.....	7
2. Definisi Operasional.....	8

G. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teoritis	10
1. Pengertian Strategi Pemasaran	10
2. Penyusunan Strategi Pemasaran	11
3. Tujuan Pemasaran	13
4. Konsep Strategi Pemasaran	14
5. Bauran Pemasaran	16
6. Loyalitas Pelanggan	24
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Konseptual	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Kehadiran Peneliti	40
D. Data dan Sumber Data	41
1. Data	41
2. Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Teknik Analisis Data	44
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	45
H. Tahap-tahap Penelitian	47

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data Penelitian	50
1. Strategi pemasaran yang diterapkan Bengkel Las Karya Agung dalam mempertahankan loyalitas konsumen	50
2. Kendala dan dalam menerapkan strategi pemasaran Bengkel Las Karya Agung untuk mempertahankan loyalitas konsumen.....	60
3. Dampak dari penerapan strategi pemasaran Bengkel Las Karya Agung dalam mempertahankan loyalitas konsumen.....	65
B. Temuan Penelitian.....	67
1. Strategi pemasaran yang diterapkan Bengkel Las Karya Agung dalam mempertahankan loyalitas konsumen.	67
2. Kendala dalam menerapkan strategi pemasaran Bengkel Las Karya Agung untuk mempertahankan loyalitas konsumen.	70
3. Dampak dari menerapkan strategi pemasaran oleh Bengkel Las Karya Agung untuk mempertahankan loyalitas konsumen	71

BAB V PEMBAHASAN

A. Strategi pemasaran Bengkel Las Karya Agung dalam mempertahankan loyalitas konsumen	74
B. Kendala dalam menerapkan strategi pemasaran pada Bengkel Las Karya Agung dalam mempertahankan loyalitas konsumen	84
C. Dampak dari penerapan strategi pemasaran pada Bengkel Las Karya Agung dalam mempertahankan loyalitas konsumen	88

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan91

B. Saran.....94

DAFTAR PUSTAKA96

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	36
Gambar 4.1 Produk Bengkel Las Karya Agung	53
Gambar 4.2 Lokasi Bengkel Las Karya Agung	55
Gambar 4.3 Proses Pembuatan Pesanan Konsumen	58

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Omset Bengkel Las Karya Agung Tahun 2024	65
Tabel 4.2 Hasil Penelitian	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sejarah Bengkel Las Karya Agung

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Transkrip Wawancara

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 5 Surat Izin Observasi

Lampiran 6 Bukti Kendali Bimbingan

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup