

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Penegasan istilah	10
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	13
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Deskripsi Teori	15
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Konseptual	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Rancangan Penelitian.....	34
B. Kehadiran Peneliti.....	35
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Data dan Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	38
G. Pengecekan Keabsahan Data	39
H. Tahapan Penelitian.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
A. Gambaran Umum.....	42
B. Temuan Data Strategi Pemasaran	49
C. Temuan Data Wawancara Konsumen.....	54
1. Variabel Loyalitas Pelanggan.....	54
2. Variabel Strategi Pemasaran.....	57
D. Kesimpulan Komparatif.....	60

BAB V PEMBAHASAN	63
A. Strategi Pemasaran yang Diterapkan oleh Toko Arena Jaya dan Omah Sembako-Snack dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	63
B. Persamaan dan Perbedaan Strategi Pemasaran Antara Kedua Toko	64
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	66
BAB VI PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

tabel 4.1 Deskripsi Konsumen Toko Arena Jaya.....	48
tabel 4.2 Deskripsi Konsumen Toko Omah Sembako-Snack.....	49
tabel 4.3 temuan perbandingan strategi pemasaran	53
tabel 5.1 Perbedaan Toko Arena Jaya dan Toko Omah Sembako-Snack dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	65
tabel 5.2 Persamaan dan Perbedaan Strategi Pemasaran Toko Arena Jaya dan Omah Sembako-Snack	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 2.1 Skema Kerangka konseptual	33
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Toko Omah Sembako-Snack	47
Gambar 4.1 Depan Toko Arena Jaya	42
Gambar 4.2 Depan Toko Omah Sembako-Snack	44
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Toko Arena Jaya	47
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Toko Omah Sembako-Snack	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian	77
Lampiran 2 Data Wawancara Konsumen	83
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	122
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	125
Lampiran 5 Kendali Bimbingan Skripsi	126
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	127