

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	16
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Batasan Masalah	18
E. Kegunaan Penelitian	18
F. Penegasan Istilah	20
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	24
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	27
A. Konsep Strategi Pemasaran	27
B. Bauran Pemasaran (<i>Marketing mix</i>)	33
C. Penjualan.....	43
D. Pelanggan.....	49
E. Mempertahankan Pelanggan.....	51
F. Penelitian Terdahulu.....	53

G. Kerangka Konseptual.....	66
BAB III METODE PENELITIAN	69
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	69
B. Lokasi Penelitian	70
C. Kehadiran Peneliti	70
D. Data dan Sumber Data	71
E. Teknik Pengumpulan Data	73
F. Teknik Analisis Data	75
G. Pengecekan Keabsahan Data	76
H. Triangulasi Data.....	78
I. Tahap-tahap Penelitian	80
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	83
A. Deskripsi Umum.....	83
B. Paparan Data.....	90
C. Temuan Penelitian	140
BAB V PEMBAHASAN	168
BAB VI PENUTUP	195
A. Kesimpulan.....	195
B. Implikasi Penelitian	198
C. Saran	199
DAFTAR PUSTAKA	201
LAMPIRAN-LAMPIRAN	204

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penjualan UD. Hadiwijaya 2 tahun 2020-2024	14
Tabel 1. 3 Instrumen Penelitian	212
Tabel 1. 2 Triangulasi Sumber Penelitian pada UD Hadiwijaya 2	128
Tabel 1. 4 Daftar Harga Produk UD Hadiwijaya 2	146

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	66
Gambar 2. 2 UD. Hadiwijaya 2.....	83
Gambar 2. 3 Struktur Perusahaan.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrumen Penelitian.....	205
Lampiran 2: Dokumentasi.....	214
Lampiran 3: Surat Izin Penelitian	233
Lampiran 4: Kartu Kendali	205
Lampiran 5: Daftar Riwayat Hidup.....	214