

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian	
1. Secara Teoretis	5
2. Secara Praktis	6
E. Definisi Operasional.....	6
1. Penegasan Istilah	6
2. Penegasan Operasional.....	8
F. Sistematika Penulisan Skripsi	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teoretis.....	11
1. Strategi	11
2. Loyalitas Pelanggan	13
3. <i>Customer Relationship Manajemen (CRM)</i>	23
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Berfikir.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	39
B. Pendekatan Penelitian.....	40
C. Kehadiran Peneliti	40
D. Lokasi Penelitian	41
E. Data dan Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data	42
G. Teknik Analisa Data.....	44
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data.....	48
1. Sejarah Warung Nasi Pecel Mak Ini	48
2. Lokasi Warung Nasi Pecel Mak Ini	49
3. Visi, Misi, dan Tujuan Usaha.....	50
4. Struktur Organisasi Warung Nasi Pecel Mak Ini	51
B. Temuan Peneliti.....	52
1. Temuan Tentang Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Relationship Management Pada Warung Nasi Pecel Mak Ini	52
2. Temuan Tentang Sisi Positif dan Sisi Negatif dari Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Relationship Management Pada Warung Nasi Pecel Mak Ini.....	64

- C. Analisis Tentang Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Relationship Management Pada Warung Nasi Pecel Mak Ini 69

BAB V PEMBAHASAN

- A. Pembahasan Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui *Customer Relationship Management* Pada Warung Nasi Pecel Mak Ini 72
- B. Pembahasan Tentang Sisi Positif dan Sisi Negatif Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Relationship Management Pada Warung Nasi Pecel Mak Ini.....77

BAB VI PENUTUP

- A. Kesimpulan.....82
- B. Saran.....84

- DAFTAR PUSTAKA85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Struktur Organisasi	24
Tabel 2.1. Data Jumlah Pelanggan.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Siklus Terbentuknya Loyalitas.....	24
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi

Lampiran 3 : Kartu Bukti Bimbingan

Lampiran 4 : Surat Pernyataan Keaslian Penelitian

Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup