

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv

BAB I : PENDAHULUAN

<u>A.</u> Latar Belakang Masalah	1
<u>B.</u> Rumusan Masalah	8
<u>C.</u> Tujuan Penelitian	8
<u>D.</u> Batasan masalah Penelitian.....	9
<u>E.</u> Manfaat Penelitian.....	9
<u>F.</u> Penegasan Istilah	10
<u>G.</u> Sistematika Penulisan Skripsi	11

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

<u>A.</u> Konsep Loyalitas Pelanggan.....	14
<u>B.</u> Strategi Dalam Persaingan Usaha	22
<u>C.</u> Loyalitas Pelanggan dan Persaingan Bisnis Dalam Islam	29
<u>D.</u> Usaha Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).....	33

<u>E.</u> Penelitian Terdahulu	34
<u>F.</u> Kerangka Konseptual	40

BAB III : METODE PENELITIAN

<u>A.</u> Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
<u>B.</u> Lokasi Penelitian.....	41
<u>C.</u> Kehadiran Peneliti.....	<u>42</u>
<u>D.</u> Data dan Sumber Data	<u>43</u>
<u>E.</u> Teknik Pengumpulan Data.....	<u>43</u>
<u>F.</u> Teknik Analisis Data	45
<u>G.</u> Pengecekan Keabsahan Temuan.....	48
<u>H.</u> Tahap-tahap Penelitian	49

BAB IV : HASIL PENELITIAN

<u>A.</u> Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
<u>B.</u> Temuan Penelitian.....	61

BAB V : PEMBAHASAN

<u>A.</u> Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung	86
<u>B.</u> Kendala – Kendala SPBU dalam Membangun Loyalitas Pelanggan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung	93
<u>C.</u> <u>Solusi yang Dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung Dalam Mengatasi Kendala.....</u>	<u>95</u>

BAB VI : PENUTUP

<u>A.</u> Kesimpulan	98
<u>B.</u> Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN