

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Definisi Istilah .....	9
F. Kajian Penelitian Terdahulu .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Tentang Relationship Marketing.....	16
B. Tahap Utama pengimplementasian .....	22
C. Kajian Tantang Kepuasan Pelanggan .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	28

<b>B. Kehadiran Peneliti .....</b>	<b>28</b>
<b>C. Lokasi Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>D. Sumber Data.....</b>	<b>29</b>
<b>E. Prosedur Pengumpulan Data.....</b>	<b>30</b>
<b>F. Analisis Data.....</b>	<b>33</b>
<b>G. Pengecekan Keabsahan Data.....</b>	<b>34</b>
<b>H. Tahapan Penelitian.....</b>	<b>35</b>
<b>BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.</b>	<b>38</b>
<b>A. Gambaran Objek Penelitian.....</b>	<b>38</b>
<b>B. Paparan Data .....</b>	<b>69</b>
<b>C. Temuan Penelitian .....</b>	<b>76</b>
<b>D. Pembahasan.....</b>	<b>78</b>
<b>BAB V PENUTUP</b>	
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>83</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>86</b>