

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. KONTEKS PENELITIAN.....	1
B. FOKUS PENELITIAN.....	7
C. TUJUAN PENELITIAN.....	8
D. KEGUNAAN PENELITIAN.....	8
E. DEFINISI ISTILAH.....	9
F. KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. STRATEGI PEMASARAN.....	13
1. PENGERTIAN STRATEGI PEMASARAN.....	13
2. TAHAPAN STRATEGI PEMASARAN.....	16

B. LOYALITAS PELANGGAN.....	18
1. PENGERTIAN LOYALITAS PELANGGAN.....	18
2. JENIS-JENIS LOYALITAS PELANGGAN.....	19
3. INDIKATOR LOYALITAS PELANGGAN.....	22
4. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN .....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN .....	25
B. KEHADIRAN PENELITI .....	25
C. LOKASI PENELITIAN.....	26
D. PROSEDUR PENGUMPULAN DATA .....	26
E. ANALISIS DATA .....	30
F. PENGECEKAN KEABSAHAN DATA .....	32
G. TAHAP-TAHAP PENELITIAN .....	34
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN.....	36
A. PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	36
1. PROFIL DERMAGA BATIK.....	36
2. TEMUAN STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN .....	38
3. TEMUAN KEKUATAN DAN KELEMAHAN STRATEGI PEMASARAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN .....	53

B. PEMBAHASAN .....	62
BAB V PENUTUP.....	76
A. KESIMPULAN .....	76
B. SARAN .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	79
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84
RIWAYAT HIDUP.....	100

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Pernyataan Keaslian Tulisan .....	83
Lampiran 2 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	84
Lampiran 3 : Surat Tugas Penyusunan Skripsi .....	85
Lampiran 4 : Surat Permohonan Izin Penelitian .....	86
Lampiran 5 : Surat Bukti Penelitian.....	87
Lampiran 6 : Pedoman Wawancara .....	88
Lampiran 7 : Hasil Wawancara.....	88
Lampiran 8 : Hasil Observasi.....	89
Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian.....	96
Lampiran 10 : Riwayat Hidup.....	98