

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Strategi Pemasaran	10
1. Pengertian Strategi Pemasaran	10
2. Strategi Pemasaran dalam Islam	13
3. Sembilan Etika (Akhlak) Pemasar	19
B. Kebutuhan dan Kepuasan Pelanggan	25
1. Pengertian Kebutuhan Pelanggan	25
2. Kebutuhan dalam Islam.....	26
3. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	27
4. Teori Kepuasan Konsumen	29
5. Kepuasan dalam Islam	31

C.	Loyalitas Pelanggan	33
1.	Pengertian Loyalitas Pelanggan	33
2.	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	33
3.	Merancang dan Menciptakan Loyalitas Pelanggan....	33
4.	Tahap-Tahap Loyalitas	35
5.	Prinsip-Prinsip Loyalitas	36
6.	Mengukur Loyalitas	37
7.	Loyalitas dalam Islam	37
D.	Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	40
1.	Menurut Zeithaml dan Bitner	40
2.	Menurut Christopher Lovelock	42
E.	Hasil Penelitian Terdahulu	43
F.	Kerangka Berfikir.....	47
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	49
B.	Sumber Data	50
C.	Lokasi Penelitian	51
D.	Teknik Pengumpulan Data	51
E.	Uji Keabsahan Data.....	53
F.	Analisis Data	55
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum SPBU 44.593.10 Payaman Kudus	57
1.	Sejarah Berdirinya SPBU 44.593.10 Payaman Kudus	57
2.	Letak Geografis SPBU 44.593.10 Payaman Kudus ..	58
3.	Visi dan Misi SPBU 44.593.10 Payaman Kudus	58
4.	Struktur Organisasi SPBU 44.593.10 Payaman Kudus	59
B.	Deskripsi Data Penelitian	62
1.	Data tentang Loyalitas Pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus	62

2. Data tentang Strategi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus	71
3. Data tentang Kendala-Kendala dalam Menerapkan Strategi untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus	76
C. Pembahasan	78
1. Analisis Loyalitas Pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus	78
2. Analisis Strategi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus	82
3. Analisis Kendala-Kendala dalam Menerapkan Strategi untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus	90
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	91
B. Saran	93
C. Penutup	93
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	