

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSMEBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Loyalitas Pelanggan	8
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	8
b. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	9
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	10
d. Indikator Pengukuran Loyalitas	12
e. Strategi Membangun Loyalitas	13
f. Strategi Mengurangi Pelanggan yang Hilang.....	14
g. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	14
h. Pemasaran Jasa.....	14
i. Bauran Pemasaran Jasa	15
2. Keputusan Pembelian	19
a. Pengertian Keputusan Pembelian	19
b. Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	22
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	26
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Berfikir	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. <i>Setting</i> Penelitian	33
C. Subyek Penelitian	33
D. Sumber Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Uji Keabsahan Data	35
G. Teknik Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	37
1. Sejarah Berdiri <i>Coffee Shop</i> Zayna Muria	37
2. Visi dan Misi <i>Coffee Shop</i> Zayna Muria	39
3. Struktur Organisasi <i>Coffee Shop</i> Zayna Muria.....	39
4. Kondisi dan Disiplin Karyawan	42
5. Segmen Pasar <i>Coffee Shop</i> Zayna Muria.....	43
6. Kegiatan Usaha <i>Coffee Shop</i> Zayna Muria.....	43
B. Deskripsi Data Penelitian	44
1. Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian di <i>Coffee Shop</i> Zayna Muria	44
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di <i>Coffee Shop</i> Zayna Muria	48
3. Solusi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di <i>Coffee Shop</i> Zayna Muria	51
C. Analisis Data Penelitian	52
1. Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian di <i>Coffee Shop</i> Zayna Muria	52
2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di <i>Coffee Shop</i> Zayna Muria	54
3. Analisis Solusi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di <i>Coffee Shop</i> Zayna Muria	55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	59
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN