

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PENGESAHAN MUNAQOSYAH | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I:PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 7 |
| C. Rumusan Masalah | 7 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| F. Sistematika Penulisan Skripsi..... | 8 |
| BAB II:KERANGKA TEORI | |
| A. Kajian Teori | 10 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu | 36 |
| C. Kerangka Berfikir | 39 |
| BAB III:METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 41 |
| B. Sumber Data | 41 |
| C. Lokasi Penelitian..... | 42 |
| D. Subyek Penelitian | 42 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| F. Pengujian Keabsahan Data..... | 44 |
| G. Teknik Pengambilan Sampel..... | 45 |
| H. Analisis Data..... | 45 |
| BAB IV:HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | 47 |
| B. Deskripsi Data Penelitian..... | 48 |
| 1. Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Di <i>Caffe</i> Beli Kopi Demak..... | 48 |
| 2. Kendala Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di <i>Caffe</i> Beli Kopi Demak | 51 |
| 3. Solusi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan <i>Caffe</i> Beli Kopi Demak | 54 |

| | | |
|--------------------------|--|----|
| C. | Pembahasan | 55 |
| 1. | Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Di <i>Caffe</i> Beli Kopi Demak | 55 |
| 2. | Kendala Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di <i>Caffe</i> Beli Kopi Demak | 62 |
| 3. | Solusi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan <i>Caffe</i> Beli Kopi Demak | 64 |
| BAB V: PENUTUP | | |
| A. | Kesimpulan..... | 68 |
| B. | Saran-Saran | 70 |
| C. | Penutup | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | | |



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Daftar Menu Kopi *Caffe* Beli Kopi 57
Tabel 4.2 : Daftar Menu Non Kopi..... 57
Tabel 4.3 : Daftar Varian Rasa Roti Panggang 57
Tabel 4.4 : Daftar Topping Tambahan 58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 40

