

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iii

HALAMAN PERNYATAAN..... iv

HALAMAN MOTTOv

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR vii

ABSTRAK..... ix

DAFTAR ISIx

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR.....xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah1

B. Fokus Penelitian6

C. Rumusan Masalah6

D. Tujuan Penelitian6

E. Manfaat Penelitian7

F. Sistematika Penulisan Skripsi7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Strategi Pelayanan 9

1. Pengertian Strategi9

2. Kualitas Pelayanan 11

B. Kepuasan Pelanggan dan Nilai Pelanggan 15

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan 15

2. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan 16

3. Teori-teori Kepuasan Pelanggan 19

4. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelangga 21

5. Manfaat Mengukur dan Mengetahui Kepuasan Pelanggan 22

6. Strategi Meningkatkan Kepuasan Peanggan 22

7. Kepuasan Pelanggan Menurut Pandangan Islam 24

8. Nilai Pelanggan 25

9. Hubungan Nilai Dengan Kepuasan Pelanggan ... 25

C. Loyalitas Pelanggan..... 26

1. Pengertian Loyalitas Pelanggan26

- 2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan26
- 3. Jenis Loyalitas Pelanggan27
- 4. Merancang dan Menciptakan Loyalitas Pelanggan27
- 5. Tahap-Tahap Loyalitas 29
- 6. Tingkatan Loyalitas Pelanggan30
- 7. Mengukur Loyalitas 31
- 8. Loyalitas dalam Islam31
- D. Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan35
- E. Hasil Penelitian Terdahulu 36
- F. Kerangka Berfikir 40

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 42
- B. Sumber Data 42
- C. Lokasi Penelitian 43
- D. Subyek Penelitian43
- E. Teknik Pengumpulan Data43
- F. Uji Keabsahan Data 46
- G. Teknik Pengambilan dan Penentuan Sampel Informan47
- H. Analisis Data48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak 50
 - 1. Sejarah Berdirinya SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak50
 - 2. Letak Geografis SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.....51
 - 3. Visi dan Misi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak51
 - 4. Struktur Organisasi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak52
- B. Temuan Penelitian56
 - 1. Temuan tentang Strategi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak56
 - 2. Temuan tentang Loyalitas Pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak64

3. Temuan tentang Kendala-Kendala dalam Menerapkan Strategi untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak	80
C. Pembahasan	83
1. Strategi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak	83
2. Loyalitas Pelanggan Pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.....	93
3. Kendala-Kendala dalam Menerapkan Strategi untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.....	98
 BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	99
B. Keterbasan Penelitian	101
C. Saran	102
D. Penutup	103
 DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 4.1	Daftar pelanggan pertalite, pertamax dan solar di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak65
Table 4.2	Perusahaan mitra SPBU 44.595.0774



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....41

Gambar 4.1 Struktur Organisasi SPBU 44.595.07
Wonoketingal Demak.....53

