

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	i
Abstract.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI	
A. Landasan Teori.....	8
B. Kerangka Berpikir.....	25
C. Metodologi Penulisan.....	26
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	30
B. Analisis Kasus.....	33
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel data pesanan penjahitan di MM. Tailor 49 selama tahun 2009 – 2012	4
Tabel 2.1	Instrumen kuesioner berdasarkan dimensi dan indikator loyalitas pelanggan.....	29
Tabel 3.1	Hasil kuesioner berdasarkan usia responden	39
Tabel 3.2	Hasil kuesioner berdasarkan jenis kelamin responden	40
Tabel 3.3	Hasil kuesioner berdasarkan frekuensi pemakaian jasa terhadap MM. Tailor 49.....	41
Tabel 3.4	Hasil kuesioner berdasarkan pekerjaan responden	42
Tabel 3.5	Hasil kuesioner berdasarkan pengeluaran untuk biaya menjahit dalam sebulan	43
Tabel 3.6	Hasil kuesioner berdasarkan berapa lama responden memakai jasa MM. Tailor 49	44
Tabel 3.7	Hasil kuesioner berdasarkan rekomendasi pelanggan	44
Tabel 3.8	Hasil kuesioner berdasarkan pembelian ulang terhadap MM. Tailor 49	46
Tabel 3.9	Hasil kuesioner berdasarkan kesan positif responden terhadap MM. Tailor 49.....	47
Tabel 3.10	Hasil kuesioner berdasarkan kekebalan responden terhadap pengaruh negatif mengenai MM. Tailor 49 ...	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Piramida Loyalitas.....	20
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat permohonan observasi	58
Lampiran 2	Surat penerimaan obversasi di MM. Tailor 49	59
Lampiran 3	Kartu konsultasi pembimbingan penulisan Karya Ilmiah ...	60
Lampiran 4	Kuesioner loyalitas pelanggan	61
Lampiran 5	Bukti transaksi (faktur penjualan)	64
Lampiran 6	Draft wawancara dengan pihak MM. Tailor 49	66