DAFTAR ISI

Cover i
Halaman Pesetujuan Dosen ii
Halam Pengesahan iii
Halaman Motto iv
Halaman Persembahan v
Halaman Pernyataan Pertanggungjawaban vi
Abstrak vii
Kata Pengantar viii
Daftar Isi x
Daftar Tabel xii
Daftar Gambar xiii
BAB I : Pendahuluan 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 8
E. Definisi Konsep 9
F. Sistematika Pembahasan 11
BAB II : Kajian Teoretik 13
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan 13
B. Kerangka Teori 16
1. Loyalitas Pelanggan 16
2. Mempertahan Pelanggan dan Memperoleh Pelanggan Baru 21
BAB III : Metode Penelitian 29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 30
B. Lokasi Penelitian 30
C. Jenis dan sumber Data 30
D. Tahap-Tahap Penelitian 33
E. Teknik Pengumpulan Data 40

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Teknik Validitas Data 41
G. Teknik Analisis Data 42
BAB IV : Penyajian Dan Analisis Data 45
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 45
1. Sejarah Umum PT. Mina Wisata Islami Surabaya 45
2. Visi dan Misi PT. Mina Wisata Islami Surabaya 46
3. Tujuan didirikan PT. Mina Wisata Islami Surabaya 46
4. Motto PT. Mina Wisata Islami Surabaya 46
5. Struktur Organisasi PT. Mina Wisata Islami Surabaya 47
6. Alamat dan Tata Letak PT. Mina Wisata Islami Surabaya 49
B. Penyajian Data 51
C. Analisa Data 67
BAB V : Penutup 83
A. Kesimpulan 83
B. Rekomendasi 84

Daftar Pustaka
Lampiran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id