DAFTAR ISI

COVER DEPAN

HALAMAN JUDUL……..i

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ii

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....iii

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....iv

MOTTO v

PERSEMBAHAN.....vi

KATA PENGANTAR vii

ABSTRAK.....ix

DAFTAR ISI.....x

DAFTAR LAMPIRAN……..xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian.....6

D. Manfaat Penelitian 7

F. Definisi Operasional 7

G. Sistematika Penulisan 11

BAB II: KAJIAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran Pendidikan……..13

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

B. Strategi Relationship Marketing……...17

1. Konsep Pemasaran berorientasi pada pelanggan.....18

2. Definisi Relationship Marketing.....20

3. Konsep Strategi relationship Marketing……..22

4. Indikator Relationship Marketing……...26

D. Loyalitas Pelanggan.....28

E. Jenis – Jenis Loyalitas Pelanggan……..30

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....35

B. Informan Penelitian…….36

C. Kehadiran Peneliti…….....38

D. Lokasi Penelitian…….39

E. Metode pengumpulam data…….39

1. Wawancara ……...40

2. Observasi……..41

3. Dokumetasi ……..42

F. Tekhnik analisis data ……43

G. Pengecekan keabsahan temuan……...44

H. Tahap-tahap Penelitian……47

BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....50

1. Sejarah MA Hasyim Asy'ari……..50

2. Profil Sekolah ……...51

3. Tujuan Satuan Pendidikan ……....53

B. Penyajian Data……..59

1. Implementasi Strategi Relationship Marketing……...59

2. Membangun Loyalitas Pelanggan……...68

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

3. Hasil dari Implementasi Strategi Relationship Marketing……..73

4. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Strategi Relationship Marketing ……..74

C. Pembahasan……..76

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan……..79

B. Saran…….80

Daftar Pustaka

Lampiran-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