

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah Tugas Akhir .....	3
1.3. Tujuan Tugas Akhir .....	3
1.4. Manfaat Tugas Akhir .....	4
1.5. Metode Penelitian .....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Pengertian Strategi .....	7
2.2. Kepuasan Pelanggan .....	7
2.3. Mempertahankan Kepuasan Pelanggan .....	9
2.4. Strategi Membangun Kesetiaan Pelanggan .....	10
2.5. Strategi Mendapatkan Pelanggan .....	11
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	16
3.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	16
3.2. Deskripsi Hasil .....	34
3.3. Pembahasan .....	38
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN .....	40
4.1. Kesimpulan .....	40
4.2. Saran .....	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	