

## DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR.....	1
PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT .....	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
KATA PENGANTAR .....	4
PERNYATAAN PERSETUJUAN BEBAS PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	5
ABSTRAK .....	6
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	8
DAFTAR GAMBAR .....	9
DAFTAR LAMPIRAN.....	10
BAB 1 PENDAHULUAN .....	12
I.1 Latar Belakang.....	12
I.2 Identifikasi Masalah.....	13
I.3 Rumusan Masalah.....	13
I.4 Tujuan Penelitian .....	14
I.5 Manfaat Penelitian .....	14
I.6 Sistematika Penulisan .....	14
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	15
II.1 PT. RUSAN SEJAHTERA .....	15
II.2 Pengertian Ekspor.....	16
II.3 Strategi Pemasaran .....	17
II.3.1 Pengertian Strategi Pemasaran .....	17
II.3.2 Tujuan Strategi Pemasaran .....	18
II.3.3 Jenis-jenis Strategi Pemasaran.....	19
II.4 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	19
II.4.1 Produk.....	20
II.4.2 Harga .....	21
II.4.3 Tempat.....	22
II.4.4 Promosi.....	22
II.4.5 Proses.....	23
II.4.6 Kemasan .....	23
II.4.7 Orang .....	24

II.4.8 Bukti Fisik .....	24
II.4.9 Pembayaran .....	25
II.5 Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) .....	26
II.6 Peneliti Terdahulu.....	27
II.7 Kerangka Pemikiran .....	28
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	29
III.1 Desain Penelitian.....	29
III.1.1 Jenis-jenis Penelitian Kualitatif.....	30
III.2 Data dan Sumber Data .....	30
III.3 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	31
III.4 Metode Pengumpulan Data .....	32
III.4.1 Wawancara.....	32
III.4.2 Observasi.....	32
III.5 Keabsahan Data.....	33
III.6 Metode Analisis Data .....	34
III.7 Panduan Wawancara .....	34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
IV.1 Profil Perusahaan .....	38
IV.2 Hasil Observasi dan Hasil Wawancara .....	39
IV.2.1 Hasil Observasi.....	39
IV.2.2 Hasil Wawancara.....	41
IV.2.3 Kategori dan Membentuk Pola.....	68
IV.2.4 Pola Pembahasan .....	69
IV.3 Pemanfaatan Bauran Pemasaran 9P Dalam Mempertahankan <i>customer loyalty</i> .....	69
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	75
V.1 Kesimpulan.....	75
V.2 Saran .....	75
Daftar Pustaka .....	77