

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II : KAJIAN TEORI	
A. Pemasaran Dilihat dari Segi Islam	13
B. E-Ticketing	17
1. Pengertian E-Ticketing	17
2. Manfaat Penerapan E-Ticketing ..	18
3. Indikator E-Ticketing.....	20
C. Loyalitas Pelanggan	20
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan...	20
2. Manfaat mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	25
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	26
4. Tahap Pembentukan Loyalitas	27
5. Indikator Loyalitas Pelanggan	28
D. Hasil Penelitian Terdahulu.....	29

E. Kerangka Berpikir	32
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	35
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	36
C. Instrumen Penelitian.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Penyajian Data	41
F. Analisis Data.....	42
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Perusahaan	43
1. Profil Perusahaan.....	43
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	45
3. Struktur Organisasi PO. Bejeu.....	46
B. Data Penelitian	54
1. Peran Layanan Bejeu Online Ticketing pada PO. Bejeu Jepara	54
2. Peran Layanan Bejeu Online Ticketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	60
3. Kendala Peran Layanan Bejeu Online Ticketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PO. Bejeu Jepara	74
C. Pembahasan	76
1. Peran Layanan Bejeu Online Ticketing pada PO. Bejeu Jepara	76
2. Peran Layanan Bejeu Online Ticketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	80
3. Kendala Peran Layanan Bejeu Online Ticketing untuk Meningkatkan Loyalitas	

Pelanggan pada PO. Bejeu
Jepra 82

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan 85
B. Keterbatasan Penelitian 86
C. Saran..... 86
D. Penutup..... 87

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN**



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Harga Tiket PO. Bejeu.....	64
Tabel 4.2 : Daftar Agen dan No. Telp PO. Bejeu di wilayah Jepara	66
Tabel 4.3 : Daftar Agen dan No. Telp PO. Bejeu di wilayah Pati	68
Tabel 4.4 : Daftar Agen dan No. Telp PO. Bejeu di wilayah Kudus	68
Tabel 4.5 : Daftar Agen dan No. Telp PO. Bejeu di wilayah Demak	69
Tabel 4.6 : Daftar Agen dan No. Telp PO. Bejeu di wilayah Semarang.....	69
Tabel 4.7 : Daftar Agen dan No. Telp PO. Bejeu di wilayah Kendal	69
Tabel 4.8 : Daftar Agen dan No. Telp PO. Bejeu di wilayah Jakarta	70
Tabel 4.9 : Daftar Agen dan No. Telp PO. Bejeu di wilayah Bogor	71
Tabel 4.10 : Daftar Agen dan No. Telp PO. Bejeu di wilayah Tangerang.....	72
Tabel 4.11 : Daftar Agen dan No. Telp PO. Bejeu di wilayah Bekasi.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir..... 33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PO. Bejeu..... 46
Gambar 4.2 Sosialisasi Layanan Bejeu *Online*
Ticketing PO. Bejeu 58

