

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I. Latar Belakang Masalah.....	1
II. Perumusan Masalah.....	3
III. Batasan Masalah.....	4
IV. Tujuan Penelitian.....	5
V. Hipotesa.....	5
VI. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI.....	7
I. Pengertian Pemasaran.....	7
II. Manajemen Pemasaran.....	9
III. Konsep Pemasaran dan Orientasi Pada Konsumen.....	10
IV. Perilaku Konsumen.....	12
1. Pengaruh Ekstern.....	12
2. Pengaruh Intern.....	15
V. Produk Surat Kabar.....	19
VI. Kepuasan Konsumen.....	20
1. Pengertian Kepuasan.....	21
2. Konsep Kepuasan Konsumen.....	21
3. Metode pengukuran kepuasan konsumen.....	23

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
I. Sejarah Umum Perusahaan.....	26
II. Visi dan Misi SKH Bernas.....	30
III. Struktur Organisasi Harian Bernas.....	30
IV. Penyajian Utama Bernas.....	31
V. Rubrik-Rubrik Bernas.....	33
VI. Bernas dan Perkembangan Teknologi.....	36
VII. Program Jaringan Kerjasama Bernas.....	37
 BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN.....	 40
I. Identifikasi Variabel Penelitian.....	40
II. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
III. Subyek Penelitian.....	41
IV. Metode Pengambilan Data.....	41
V. Metode Pengumpulan Data.....	43
VI. Metode Analisis data.....	46
 BAB V ANALISIS DATA.....	 51
I. Gambaran Karakteristik Responden.....	51
II. Analisis Kepuasan Konsumen.....	55
III. Diagram Kartesius.....	72
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	 83
I. Kesimpulan.....	83
II. Saran.....	85
 DAFTAR PUTAKA.....	 87
DAFTAR LAMPIRAN	