

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1,1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	3
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	4
1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	5
1.1.5 Jenis Produk dan Layanan	5
1.2 Latar Belakang	6
1.3 Rumusan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
1.6 Batasan Penelitian	18
1.7 Sistematika Penulisan	18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Rangkuman Teori.....	20
2.1.1 Pengertian Pemasaran	20
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	20
2.1.3 Pengertian Perilaku Konsumen	21
2.1.4 Faktor-faktor Perilaku Konsumen.....	22
2.1.5 Model Perilaku Konsumen	22
2.1.6 Pengertian Loyalitas Konsumen	23

2.1.7 Tahapan Loyalitas Konsumen	25
2.1.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	26
2.2 Kerangka Pemikiran	27
2.3 Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Variabel Operasional.....	33
3.2.1 Skala Operasional	35
3.3 Tahapan Penelitian	36
3.4 Populasi Sampel.....	37
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel.....	38
3.4.3 Teknik Sampling	39
3.5 Pengumpulan data	40
3.5.1 Sumber Data	40
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	40
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	44
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	47
4.1 Karakteristik Responden	47
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan Terakhir	49
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pembaca Pikiran Rakyat	50
4.2 Tanggapan Responden Tentang Tingkat Loyalitas Konsumen pada Pikiran Rakyat Setelah Adanya E-Paper.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	55
5.2.1 Bagi Pikiran Rakyat	55
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	55
 DAFTAR PUSTAKA	 57
LAMPIRAN	59