

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A.	L
atar Belakang Masalah.....	1
B.	P
erumusan Masalah	2
C.	T
ujuan dan Manfaat Penulisan	2
1. Tujuan	3
2. Manfaat Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A.	K
ajian Teoretis	5
B.	K
erangka Berpikir	9
C.	M
etodologi Penulisan	34
BAB III PEMBAHASAN	
A.	D
eskripsi Kasus	65
B.	A
nalisis Kasus.....	65

BAB IV KESIMPULAN

A.	K
esimpulan	70
B.	S
aran	71

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN

viii DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Matrik SWOT	31
Tabel 3.1	Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan penampilan fisik (<i>tangible</i>)	45
Tabel 3.2	Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan kehandalan (<i>reability</i>)	48
Tabel 3.3	Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	51
Tabel 3.4	Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan kepastian (<i>assurance</i>)	53
Tabel 3.5	Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan empati (<i>empathy</i>)	55
Tabel 3.6	Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan kepuasan konsumen secara keseluruhan(<i>satisfaction</i>)	57
Tabel 3.7	Analisis Matrik SWOT	63

ix **GAMBAR**

No. Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Perbandingan Konsep Pemasaran dan Penjualan	17
Gambar 3.1	Bagan Alur Saluran Distribusi Buku Pembelajaran Penerbit Akasia	41