

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penulisan	10
1.4. Manfaat Penulisan	11
1.5. Hipotesis	11
1.6. Metodologi Penelitian	12
1.7. Sistematika Pembahasan	13
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Konsep Pemasaran dan Orientasi pada Konsumen	16
2.2. Definisi Pemasaran.....	26
2.3. Hubungan Pemasaran (<i>Relationship Marketing</i>).....	28
2.4. Mengapa Penting Sekali Memuaskan Pelanggan?	30
2.5. Ruang Lingkup Perilaku Konsumen.....	30
2.6. Menganalisa Pasar Konsumen dan Perilaku Konsumen	31
2.7. Jenis-jenis Tingkah Laku Keputusan Pembelian.....	32
2.8. Faktor Utama yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ...	34
2.9. Sebab-sebab Orang Berbelanja.....	40
2.10. Proses Keputusan Pembelian.....	40

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	42
3.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
3.3. Pembagian Tugas.....	49
3.4. Bidang Usaha.....	54
3.5. Produksi.....	56
3.6. Aktivitas Pemasaran dalam Perusahaan	58
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Realisasi Produksi Biskuit PT. Interbis Sejahtera Palembang (1997-2001) Wilayah Palembang.....	5
Tabel 2 Data volume Penjualan dan Tingkat Penjualan Biskuit PT. Interbis Sejahtera Palembang (1997-2001) Wilayah Palembang	7
Tabel 3 Perubahan Struktur Modal	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Perilaku Pembeli.....	3
Gambar 2 Sistem Pemasaran.....	16
Gambar 3 Perbandingan Konsep Berwawasan Menjual dengan Konsep Berwawasan Pemasaran	17
Gambar 4 Hubungan Antara Komponen-komponen Ekonomi.....	20
Gambar 5 Saluran Distribusi Melalui Pengecer.....	22
Gambar 6 Pelaksanaan Fungsi-fungsi Pemasaran dalam Saluran Distribusi untuk Barang Tertentu yang Dijual Melalui Pedagang.....	24
Gambar 7 Model Perilaku Konsumen.....	31
Gambar 8 Tahap-tahap dalam Proses Pembelian.....	32
Gambar 9 Bagan Organisasi PT. Interbis Sejahtera Palembang.....	48