

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	5
2.2 faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	7
2.3 Metode Pengukurann Kepuasan Pelanggan.....	9
2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	11
2.5 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	13
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	15
3.1.1 Sejarah singkat perusahaan	15
3.1.2 Lokasi perusahaan.....	18
3.1.3 Visi, misi, dan motto.....	18
3.1.4 Logo perusahaan.....	18
3.1.5 Struktur organisasi.....	19
3.2 Deskripsi Hasil	20
3.3 Pembahasan.....	24
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
4.1 Kesimpulan.....	29
4.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Strategi O fensif – Defensif.....	15
Tabel 3.1 Rubrik Favorit PT Jawa Pos Koran.....	20
Tabel 3.2 Deskripsi Skor Rubrik PT Jawa Pos Koran.....	21
Tabel 3.3 Skor Rubrik PT Jawa Pos Koran.....	22
Tabel 3.4 Headline PT Jawa Pos Koran.....	23
Tabel 3.5 Kople Favorit PT Jawa Pos Koran.....	23
Tabel 3.6 Keterangan Pelanggan PT Jawa Pos Koran.....	24
Tabel 3.7 Jumlah Nilai dan Rata-Rata PT Jawa Pos Koran,.....	25

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Lokasi PT Jawa Pos Koran Surabaya.....	18
Gambar 3.2 Logo PT Jawa Pos Koran Surabaya.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Transkrip Wawancara
- Lampiran 2 Sertifikasi Uji Kompetensi
- Lampiran 3 Kartu Konsultasi Tugas Akhir