

MARKOR PLUS SEBAGAI PENERAPAN KONSEP
ORIENTASI PASAR MELALUI KOMPONEN
PEMBELAJARAN PELANGGAN



NO. BUKU	0794/13
TGL. TERIMA	19-2-2013
SEKTOR	
NAMA	FB-M
NO. BUKU	FB-M Fer M-1
KOPILKE	1 (satu)

Oleh :

FENNY FERANY

3103002195

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2008

LEMBAR PERSETUJUAN

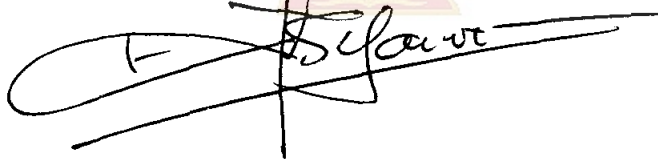
**MAKALAH TUGAS AKHIR
MARKOR PLUS SEBAGAI PENERAPAN KONSEP
BARU ORIENTASI PASAR MELALUI
KOMPONEN PEMBELAJARAN
PELANGGAN**

Oleh :

FENNY FERANY

3103002195

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA
DENGAN BAIK OLEH**



PEMBIMBING _____

Tanggal 23 September 2008

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir yang ditulis oleh: FENNY FERANY

NRP 3103002195

Telah disajikan pada tanggal 27 sept 108 dihadapan Tim Penilai.

Ketua Tim Penilai:



Drs. Ec. N. Agus Sunarjanto, MM

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. C. Martono, M.Si



Margaretha Ardhanari, SE., M. Si

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya maka dapat dilesaikan makalah tugas akhir ini tepat waktu. Makalah tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Kami menyadari bahwa terwujudnya makalah tugas akhir ini tidak terlepas dari kerjasama, dorongan dan bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs.Ec.C.Martono, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Margaretha Ardhanari, SE, Msi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Yan Wellyan Toni, SE, Msi, selaku dosen pembimbing yang memberikan petunjuk dan bimbingan bagi penulis sehingga tersusunnya makalah ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu pengajar di Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala Surabaya yang telah mendidik penulis selama kuliah.
5. Seluruh staf perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya yang telah membantu pada penyediaan literatur.
6. Orang tua dan saudara yang memberikan dorongan dan doa.
7. Seluruh rekan dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberi rahmat untuk membalas kebaikan mereka.

Kami menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa terima kasih akan menerima segala kritik dan saran demi kesempurnaan makalah ini. Akhirnya kami berharap semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 2008

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAKSI	vii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan	1
1.2.Pokok Bahasan	4
1.3.Tujuan Pembahasan	4
BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	6
2.1.Pembelajaran Pelanggan	6
2.2.Strategi Pemasaran	12
2.3.MARKOR PLUS	14
2.4.Konsep Baru Orientasi Pasar	18
BAB 3 : PEMBAHASAN	21
3.1.Pentingnya MARKOR PLUS sebagai Penerapan Konsep Baru Orientasi Pasar	21
3.2.Penerapan Konsep Baru Orientasi Pasar melalui Pembelajaran Pelanggan	23

3.3.MARKOR PLUS sebagai Penerapan Konsep Baru Orientasi Pasar melalui Pembelajaran Kognitif	34
3.4.Penerapan MARKOR PLUS sebagai Konsep Baru Orientasi Pasar melalui Pembelajaran Perilaku	42
BAB 4 : SIMPULAN	49
Daftar Kepustakaan	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Teori Pembelajaran Perilaku	7
3.1. Tahap-Tahap Pembelajaran Kognitif	35
3.2. Model Dasar Pengkondisian Klasik	44
3.3. Model Dasar Pengkondisian Klasik	47

