

**LAPORAN
TUGAS AKHIR**

**PENGGUNAAN ATRIBUT PRODUK SEBAGAI ALAT EVALUASI
PRODUK KOPI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
PT ROLAS NUSANTARA MANDIRI SURABAYA**

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)
Manajemen Pemasaran.



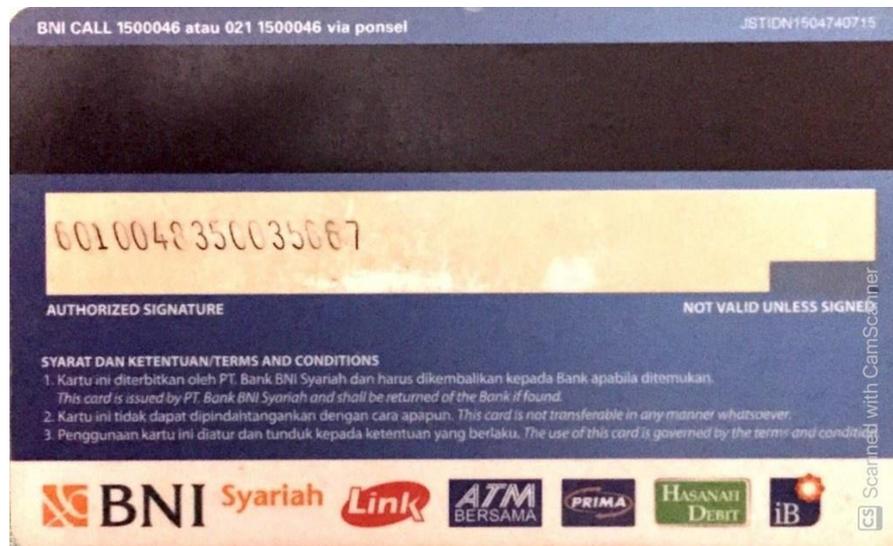
Disusun oleh :

Balqis Alfiyyah Irandy

NIM: 151710813068

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

HALAMAN SCAN KARTU MAHASISWA



**LAPORAN
TUGAS AKHIR
PENGUNAAN ATRIBUT PRODUK SEBAGAI ALAT EVALUASI
PRODUK KOPI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
PT ROLAS NUSANTARA MANDIRI SURABAYA**

Disusun Oleh :

Balqis Alfiyyah Irandy

NIM : 151710813068

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing :



Rizka Miladiah Ervianty, SE., MSM.

Tanggal 10/06/2020

NIK : 198101272015043201

Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran :

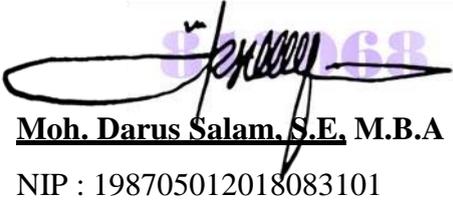


Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si.

Tanggal 11/06/2020

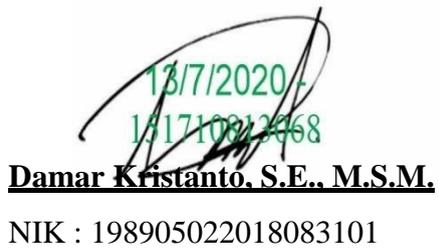
NIP : 197311021998031003

Dosen Penguji 1 :


Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A
NIP : 198705012018083101

Tanggal 15 Juli, 2020

Dosen Penguji 2 :


Damar Kristanto, S.E., M.S.M.
NIK : 198905022018083101

Tanggal 13/07/2020

Kepala Divisi Pemasaran & Distribusi
PT Rolas Nusantara Mandiri :

Hening Indra Leksana, S.Sos.
NIP : 20702

Tanggal 17 Juli, 2020

Pernyataan Orisinalitas
Laporan Tugas Akhir

Saya Balqis Alfiyyah Irandy NIM. 151710813068 menyatakan bahwa :

1. Laporan Tugas Akhir ini asli dan benar – benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain.
2. Dalam Laporan Tugas Akhir tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 8 Juni 2020



Balqis Alfiyyah Irandy

NIM : 151710813068

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penggunaan Atribut Produk Sebagai Alat Evaluasi Produk Kopi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Rolas Nusantara Mandiri Surabaya”. Tugas akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru terbaik bagi penulis. Oleh sebab itu dengan segala hormat kerendahan hati perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya dan anugerah selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Prof. Dr. H. Widi Hidayat. SE., M.Si., AK., CA., CMA., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga.
4. Dr. H. Ari Prasetyo, S.E., M.Si., selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan dan bimbingan kepada penulis.
5. Rizka Miladiah Ervianty, SE., MSM., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir penulis yang selalu memberikan dukungan lahir maupun batin, yang menginspirasi dan tetap sabar.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama dibangku perkuliahan.
7. Bapak Andy Kusdyantoro dan Ibu Yona Ira Ningrum selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan moral, finansial dan juga doanya selama ini, dan adik saya yang memberikan semangat dan menghibur saya saat proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.

8. Kepada Pak Prasetya, Pak Hening, dan Pak Hakim yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu di PT. Rolas Nusantara Mandiri Surabaya pada Program Praktek Kerja Lapangan.
9. Ibu Nur Wahyuni sebagai pembimbing utama yang telah membimbing selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapang ini serta karyawan PT. Rolas Nusantara Mandiri yang memberikan masukan serta nasehat berkaitan dengan praktek kerja lapangan dan laporan tugas akhir.
10. Nur Kumala Devi yang telah bersama menjalankan program Praktik Kerja Lapangan penulis di PT. Rolas Nusantara Mandiri.
11. Rachmat Rafi selaku sahabat karib penulis yang hampir dua tahun berbagi dan menemani dalam keadaan susah maupun senang penulis.
12. Sabila Syarafina selaku teman baik penulis yang menemani penulis ketika sedang berkeluh kesah tentang Tugas Akhir ini.
13. Baby Shark (Silvia, Nindy, Novi, Dinar, Dewinta, Dian, Devi) selaku rekan seperjuangan dan keluarga kedua penulis selama masa perkuliahan di Manajemen Pemasaran.
14. Seluruh teman-teman Manajemen Pemasaran angkatan 2017 yang telah menemaniku di dunia perkuliahan ini. Lovyu all gaes!
15. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah terlibat banyak membantu sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat baik sengaja maupun tidak disengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut tidak menutup diri terhadap segala saran, kritik serta masukan yang bersifat konstruktif bagi diri penulis.

Surabaya, 8 Juni 2020

Balqis Alfiyyah Randy

ABSTRACT

The world economic development in trade and investment offers many opportunities as well as challenges for plantation agribusiness in Indonesia. Coffee is one of the most important commodities in trade in the world. Coffee is also very popular by consumers because of the diversity of types and different taste images. So far, most of Indonesia's coffee bean production results are Robusta varieties of lower quality. Therefore, most of Indonesia's coffee exports (approximately 80%) consist of robusta beans. Based on data sources from the Indonesian Coffee Exporters Association (AEKI), each year domestic coffee production reaches more than 630,000 tons. Of this amount around 70% are exported. Data from the Central Statistics Agency (BPS) even states, in 2017 national coffee exports reached 400,000 tons. Seeing the high production of agricultural coffee in Indonesia, it provides enormous opportunities for producers. Farmers will be increasingly competing to produce large amounts of coffee beans in a short time. So that coffee marketers compete to become market leaders in Indonesia. One of them is PT. Rolas Nusantara Mandiri, which has become a leading coffee producer in Indonesia. The role of product attributes in PT. Rolas Nusantara Mandiri produces customer satisfaction so that the product attributes of PT. Rolas Nusantara Mandiri must continue to be evaluated so that later the customer remains satisfied and repurchases the product and will produce more benefits and benefits for the company in the future. PT. Rolas Nusantara Mandiri has been rated very well which means customers are very satisfied with the attributes of the product.

Key word: *Coffee, Product Attributes, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi di dunia dalam perdagangan dan investasi menawarkan banyak peluang sekaligus tantangan bagi agribisnis perkebunan di Indonesia. Kopi merupakan salah satu komoditas penting pada perdagangan secara luas di dunia. Kopi juga sangat disukai oleh konsumen karena keanekaragaman jenis serta citra rasa yang berbeda-beda. Selama ini sebagian besar hasil produksi biji kopi Indonesia adalah varietas robusta yang berkualitas lebih rendah. Oleh karena itu, sebagian besar ekspor kopi Indonesia (kira-kira 80%) terdiri dari biji robusta. Berdasarkan sumber data dari Asosiasi Eksportir Kopi Indonesia (AEKI), setiap tahunnya produksi kopi dalam negeri mencapai 63000 ton lebih. Dari jumlah tersebut sekitar 70%-nya diekspor. Data Badan Pusat Statistik (BPS) bahkan menyebutkan, pada 2017 ekspor kopi nasional mencapai 400.000 ton. Melihat tingginya produksi hasil pertanian kopi di Indonesia, maka memberikan peluang yang sangat besar bagi para produsen. Para petani akan semakin berlomba untuk menghasilkan biji kopi dalam jumlah besar dalam waktu yang singkat. Sehingga para *marketer* kopi ikut bersaing menjadi *market leader* di Indonesia. Salah satunya adalah PT. Rolas Nusantara Mandiri yang telah menjadi produsen kopi yang terkemuka di Indonesia. Peranan atribut produk pada produk kopi PT. Rolas Nusantara Mandiri menghasilkan kepuasan terhadap pelanggan sehingga atribut produk pada produk kopi PT. Rolas Nusantara Mandiri harus terus dievaluasi supaya nantinya pelanggan tetap puas dan melakukan pembelian ulang pada produk tersebut dan akan menghasilkan manfaat dan keuntungan lebih bagi perusahaan di waktu yang akan datang. Kepuasan pelanggan PT. Rolas Nusantara Mandiri sudah dinilai sangat baik yang berarti pelanggan sangat puas terhadap atribut produk tersebut.

Kata Kunci : Kopi, Atribut Produk, Kepuasan Pelanggan