

**DAFTAR ISI**

|   |     |
|---|-----|
| LAPORAN.....  | i   |
| HALAMAN SCAN KTM.....   | ii  |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....  | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                   | iv  |
| KATA PENGANTAR .....  | v   |
| DAFTAR ISI.....   | vii |
| BAB 1 .....   | 1   |
| PENDAHULUAN .....   | 1   |
| <b>1.1 Latar Belakang</b> .....                                 | 1   |
| <b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....                                | 4   |
| <b>1.3 Tujuan Tugas Akhir</b> .....                             | 4   |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....                             | 4   |
| <b>1.4.1 Manfaat Bagi Penulis</b> .....                         | 4   |
| <b>1.4.2 Manfaat Bagi Almamater</b> .....                       | 5   |
| <b>1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan</b> .....                      | 5   |
| <b>1.4.4 Manfaat Bagi Pembaca</b> .....                         | 5   |
| <b>1.5 Timeline Penelitian</b> .....                            | 5   |
| <b>1.5.1 Obyek Penulisan</b> .....                              | 5   |
| <b>1.5.2 Subyek Penulisan</b> .....                             | 5   |
| <b>1.5.3 Jadwal Kegiatan</b> .....                              | 6   |
| <b>Tabel 1.2</b> .....  | 6   |
| BAB II.....   | 8   |
| <b>2.1 Sejarah Perusahaan PT. Perkebunan Nusantara XI</b> ..... | 8   |
| <b>2.2 Visi dan Misi PT. Perkebunan Nusantara XI</b> .....      | 20  |
| <b>2.3 Struktur Organisasi</b> .....                            | 21  |
| <b>2.4 Produk – Produk PT. Perkebunan Nusantara XI</b> .....    | 21  |
| <b>2.4.1 Gula Krystal Putih</b> .....                           | 21  |
| <b>2.4.2 GUPALAS (Gula Pasir PTPN XI)</b> .....                 | 22  |
| <b>2.4.3 Kantung Plastik PK Rosella Baru</b> .....              | 22  |
| <b>2.4.4 Molase atau Tetes</b> .....                            | 22  |
| BAB III .....   | 24  |

|   |    |
|---|----|
| PEMBAHASAN .....  | 24 |
| <b>3.1 Landasan Teori</b> .....   | 24 |
| <b>3.1.1 Pemasaran</b> .....  | 24 |
| <b>3.1.2 Pemasaran Jasa</b> .....   | 24 |
| <b>3.1.3 Bauran Pemasaran Jasa</b> .....  | 24 |
| <b>3.1.4 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)</b> .....  | 28 |
| <b>3.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan</b> .....   | 29 |
| <b>3.1.6 <i>Business to Business</i></b> .....  | 30 |
| <b>3.2 Data dan Proses Pengumpulan Data</b> .....   | 31 |
| <b>3.2.1 Pendekatan Penelitian</b> .....  | 31 |
| <b>3.2.2 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....  | 31 |
| <b>3.2.3 Sumber Data</b> .....  | 31 |
| <b>3.2.4 Teknik Pengumpulan Data</b> .....  | 32 |
| <b>3.2.5 Populasi dan Sampel</b> .....  | 32 |
| <b>3.2.6 Teknik Analisa Data</b> .....  | 40 |
| <b>3.2.7 Alat Pengukur Atribut</b> .....  | 40 |
| <b>3.2.8 Devinisi Operasional Variabel</b> .....  | 41 |
| <b>3.3 Analisa dan Pembahasan Penelitian</b> .....  | 42 |
| <b>3.3.1 Produk PT. Perkebunan Nusantara XI</b> .....   | 42 |
| <b>3.3.2 Metode Penjualan dan Mitra PT. Perkebunan Nusantara XI</b> 43  |    |
| <b>3.3.3 Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan/<i>Service Quality</i></b> .....                                  | 46 |
| <b>3.3.3.1 Transkrip Wawancara Kualitas Pelayanan/<i>Service Quality</i></b> .....                            | 46 |
| <b>3.3.3.2 Pengkodingan Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan/<i>Service Quality</i></b> 51                      |    |
| <b>3.3.3.3 Analisa Hasil Tabulasi Data Wawancara</b> .....  | 55 |
| <b>3.3.4 Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan/<i>Service Quality</i></b> .....                                 | 60 |
| <b>3.3.2.1 Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan/<i>Service Quality</i> Dimensi <i>Tangible</i></b> 60          |    |
| <b>3.3.2.2 Hasil Pengukuran <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Reliability</i></b> .....                       | 65 |
| <b>3.3.2.3 Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan/<i>Service Quality</i> Dimensi <i>Assurance</i></b> .....      | 73 |
| <b>3.3.2.4 Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan/<i>Service Quality</i> Dimensi <i>Responsiveness</i></b> ..... | 75 |

|  |    |
|--|----|
| 3.3.2.5 Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan/ <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Emphaty</i> .....             | 76 |
| 3.3.5 Analisa Evaluasi Kualitas Pelayanan/ <i>Service Quality</i> Menurut 5 Dimensi Kualitas Pelayanan ..... | 77 |
| BAB IV .....   | 83 |
| KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 83 |
| 4.1 Kesimpulan .....   | 83 |
| 4.2 Saran.....   | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 90 |

**DAFTAR TABEL**

| <b>Tabel</b>  | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 1.1 Alokasi Penjualan Tetes dan Gula tahun 2015-2018 .....                | 2              |
| Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dan Penelitian Tugas Akhir     | 6              |
| Tabel 2.1 Sumber Permodalan Perusahaan .....                                    | 10             |
| Tabel 2.2 Struktur Organisasi PT. Perkebunan Nusantara XI .....                 | 21             |
| Tabel 3.1 Keterangan Skala Pengukuran .....                                     | 41             |
| Tabel 3.2 Pengkodean Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan/ <i>Service Quality</i> | 51             |
| Tabel 3.3 Analisis Hasil Tabulasi Data Wawancara .....                          | 55             |