

**LAPORAN
TUGAS AKHIR**

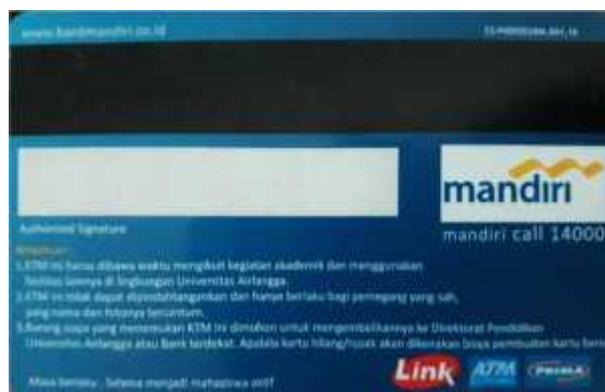
**FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN LINI IV WILAYAH
KABUPATEN MALANG PADA PUPUK NPK 16.16.16 NON SUBSIDI
(STUDI KASUS PADA PT. PUPUK KALIMANTAN TIMUR)**

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



Disusun oleh :
ROBBY MAULID SURYANA
NIM. 151610813034
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2019

HALAMAN KTM



HALAMAN PERSETUJUAN
LAPORAN TUGAS AKHIR

FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN LINI IV WILAYAH
KABUPATEN MALANG PADA PUPUK NPK 16.16.16 NON SUBSIDI
(STUDI KASUS PADA PT. PUPUK KALIMANTAN TIMUR)

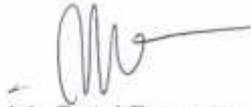
Disusun oleh :

Robby Maulid Suryana

NIM : 151610813034

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing



Maurisia Putri Permatasari, S.E., MSc
NIK : 198609222015043201

Tanggal 31/7/2019

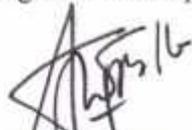
Dosen Penguji



Rizka Miladiah E, S.E., MSM
NIK : 198101272015043201

Tanggal 12/8/2019

Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran



Edwin Fiantiano, S.Sos., M.Si
NIP : 19731102 1998031003

Tanggal 8/10/2019

PT. Pupuk Kaltim Kantor Pemasaran Jawa Timur



Joko Sugihartono
Kepala Staf Umum

Tanggal 16/10/2019

**PERNYATAAN ORISINALITAS
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Saya, Robby Maulid Suryana (151610813034) 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 dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian 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, 14 Juni 2019



Robby Maulid Suryana

NIM. 151610813034

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Lini IV Kabupaten Malang pada Produk Pupuk NPK 16.16.16 Non Subsidi PT. Pupuk Kalimantan Timur”. 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 yang terbaik bagi penulis. Oleh sebab itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya dan anugrah selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Dr. H. Widi Hidayat, SE.,M.Si.,AK selaku dekan fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Edwin Fiatiano, S.Sos.,M.Si., selaku Koordinator Program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga dan dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan dukungan lahir maupun batin, yang menginspirasi dan tetap sabar.
4. Maurisia Putri Permatasari, S.E.,MSc, selaku Dosen Penguji yang selalu memberikan dukungan dan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama di bangku perkuliahan.
6. Ayah dan Ibu saya yang telah memberikan dukungan moral, finansial dan juga doanya selama ini.
7. Bapak Joko selaku Staf Umum PT. Pupuk Kaltim Kantor Pemasaran Wilayah Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan kepada penulis

untuk menimba ilmu di PT. Pupuk Kaltim pada program Praktek Kerja Lapangan.

8. Mas Tony, Mbak Andam, dan Om sul selaku tim penjualan pupuk nonsubsidi PT. Pupuk Kaltim Kantor Pemasaran Wilayah Jawa Timur yang memberikan masukan serta nasehat berkaitan dengan laporan tugas akhir.
9. Nemen Nemen gank (Alif, Kevin, Temphe, Wahing, Nafil, Septian, Afif, Kacong, dan Alman) yang sudah menyemangati, menemani penulis dikala masa susah dan senang selama menjadi anak lewong ini.
10. Fuad, Axel, Nopek dan Temen-Temen Stand Up Indo SBY yang sudah menghibur penulis dikala buntu.
11. Rekan-rekan mahasiswa (Via, Okta, Reza, dan Yunio) yang telah mendukung program Praktek Kerja Lapangan penulis di PT. Pupuk Kaltim Kantor Pemasaran Wilayah Jawa Timur.
12. Novita, Rommy, Atikah, dan temen temen MP yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan 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 sengaja, 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, 30 Mei 2019

ROBBY MAULID SURYANA