

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman KTM | ii |
| Lembar Pengesahan | iii |
| Pernyataan Orisinalitas | iv |
| Kata Pengantar | v |
| Daftar Isi | vii |
| Daftar Tabel | x |
| Daftar Gambar | xi |
| Lampiran | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.4.1 Bagi Mahasiswa | 3 |
| 1.4.2 Bagi Universitas | 4 |
| 1.4.3 Bagi Perusahaan | 4 |
| 1.4.4 Bagi Subjek PKL | 4 |
| 1.5 Rencana Penulisan Tugas Akhir | 4 |
| | |
| BAB II PROFIL OBJEK PENELITIAN | 5 |
| 2.1 Sejarah Perusahaan | 5 |
| 2.1.1 Milestone | 5 |
| 2.1.2 Profil Bisnis | 7 |
| 2.1.3 Tujuan | 8 |
| 2.1.4 Kegiatan Usaha Utama | 8 |
| 2.2 Visi dan Misi Perusahaan | 11 |
| 2.3 Nilai dan Budaya Perusahaan | 12 |
| 2.4 Makna Logo | 13 |

| | |
|--|-----------|
| 2.5 Struktur Organisasi Perusahaan | 13 |
| 2.6 Produk-Produk Perusahaan | 19 |
| 2.7 Afiliasi dan Anak Perusahaan | 21 |
| BAB III LANDASAN TEORI DAN PEMBAHASAN | 24 |
| 3.1 Landasan Teori | 24 |
| 3.1.1 Pemasaran | 24 |
| 3.1.2 Bauran Pemasaran | 24 |
| 3.1.3 Produk (<i>product</i>) | 25 |
| 3.1.4 Harga (<i>price</i>) | 26 |
| 3.1.5 Kualitas Layanan | 27 |
| 3.1.6 Perilaku Konsumen | 28 |
| 3.1.7 Kepuasan Konsumen | 30 |
| 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 31 |
| 3.2.1 Variabel Penelitian | 31 |
| 3.2.2 Definisi Operasional | 31 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 33 |
| 3.3.1 Populasi | 31 |
| 3.3.2 Sampel | 31 |
| 3.3.2.1 Teknik Pengambilan Sampel | 32 |
| 3.3.2.2 Metode Penentuan Ukuran Sampel | 32 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data | 32 |
| 3.4.1 Jenis Data | 32 |
| 3.4.2 Sumber Data | 33 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 34 |
| 3.6 Metode Analisis Data | 35 |
| 3.7 Pembahasan | 36 |
| 3.7.1 Deskripsi Responden | 36 |
| 3.7.1.1 Responden Berdasarkan Umur | 37 |
| 3.7.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 38 |
| 3.7.1.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 38 |
| 3.7.1.4 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan | 40 |

| | |
|---|-----------|
| 3.7.2 Deskripsi Hasil Penelitian | 41 |
| 3.7.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk | 41 |
| 3.7.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Harga | 44 |
| 3.7.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan | 46 |
| 3.7.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan | 50 |
| 3.7.3 Pembahasan Analisis | 53 |
| BAB IV PENUTUP | 54 |
| 4.1 Kesimpulan | 54 |
| 4.2 Saran | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | 56 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 57 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Penjualan Pupuk NPK Non Subsidi di Departemen Pemasaran Non PSO 2018 | 3 |
| Tabel 2.1 Milestone Perusahaan | 5 |
| Tabel 2.2 Produk | 19 |
| Tabel 3.1 Data Berdasarkan Umur Responden | 38 |
| Tabel 3.2 Data Berdasarkan Jenis Kelamin Responden | 39 |
| Tabel 3.3 Data Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden | 40 |
| Tabel 3.4 Data Berdasarkan Lama Penggunaan Responden | 41 |
| Tabel 3.5 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk | 42 |
| Tabel 3.6 Jawaban Responden Mengenai Harga | 45 |
| Tabel 3.7 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan | 47 |
| Tabel 3.8 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen | 48 |
| Tabel 3.9 Rata-rata Variabel | 51 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Area Pabrik Pusat Pupuk Kaltim di Kalimantan Timur | 9 |
| Gambar 2.2 | Area Pabrik Baru untuk Pengembangan Produksi Urea | 11 |
| Gambar 2.3 | Boiler Batubara untuk Produksi Steam Pembuatan Pupuk | 12 |
| Gambar 2.4 | Area yang Akan Digunakan Sebagai Lahan Industri | 12 |
| Gambar 2.5 | Lahan Penelitian Pengembangan Produk Baru | 13 |
| Gambar 2.6 | Logo PT. Pupuk Kalimantan Timur | 15 |
| Gambar 2.7 | Struktur Organisasi PT. Pupuk Kalimantan Timur | 17 |
| Gambar 2.8 | Struktur Organisasi Departemen PSO Wilayah Jatim | 21 |
| Gambar 3.1 | Data Berdasarkan Umur Responden | 40 |
| Gambar 3.2 | Data Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 41 |
| Gambar 3.3 | Data Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 42 |
| Gambar 3.4 | Data Berdasarkan Pendapatan..... | 43 |
| Gambar 3.5 | Data Berdasarkan Lama Penggunaan..... | 44 |
| Gambar 3.6 | Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk | 47 |
| Gambar 3.7 | Jawaban Responden Mengenai Harga..... | 49 |
| Gambar 3.8 | Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan | 53 |
| Gambar 3.9 | Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Persetujuan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 2 Kartu Konsultasi Laporan Tugas Akhir
- Lampiran 3 Buku Harian Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 4 Hasil Penilaian Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 5 Surat Perizinan Pengambilan Data Penelitian
- Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai PKL
- Lampiran 7 Kuesioner
- Lampiran 8 Dokumentasi