

LAPORAN

**TUGAS AKHIR
PENGARUH BAURAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MELALUI PLATFORM PENJUALAN E-
COMMERCE PADA PT. ROLAS NUSANTARA MANDIRI**

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



Disusun Oleh :

Nur Kumala Devi

NIM : 151710813013

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

TAHUN 2020

i

HALAMAN SCAN KARTU MAHASISWA



LAPORAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**PENGARUH BAURAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI
PLATFORM PENJUALAN E-COMMERCE PADA PT. ROLAS NUSANTARA MANDIRI**

Disusun Oleh :

Nur Kumala Devi

NIM : 151710813013

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing :



MAURISIA PUTRI PERMATASARI, , SE.,M.Sc.

NIK.198609222015043201

Tanggal 7 Juli 2020

Koordinator Program Studi

D-III Manajemen Pemasaran :



EDWIN FIATIANO.,S.Sos.,M.Si

NIP. 197311021998031003

Tanggal 7 Juli 2020

Dosen Penguji I



Phima Ruthia Dwikesumasari, S.E., M.SM

Tanggal 6 Agustus 2020

NIP : 198706302015043201

Dosen Penguji II



Rizka Miladiah Ervianty, S.E., M.SM

Tanggal 6 Agustus 2020

NIP : 198101272015043201

Kepala Divisi Pemasaran & Distribusi

PT Rolas Nusantara Mandiri :



Hening Indra Leksana, S.Sos.

NIP : 20702

Tanggal 6 Agustus 2020

Pernyataan Orisinalitas

Laporan Tugas Akhir

Saya Nur Kumala Devi NIM. 151710813013 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, 7 Juli 2020



Nur Kumala Devi

NIM : 151710813013

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran 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 Cabang 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 Endro Subianto dan Ibu Boinah selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan moral, finansial dan juga doanya selama ini, dan kakak 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 Lapangan ini serta karyawan PT. Rolas Nusantara Mandiri yang memberikan

masukan serta nasehat berkaitan dengan praktek kerja lapangan dan laporan tugas akhir.

10. Balqis Alfiyyah Irandy yang telah bersama menjalankan program Praktik Kerja Lapangan penulis di PT. Rolas Nusantara Mandiri.
11. Achmad Zubaidi sahabat karib penulis yang setiap harinya selalu ada untuk membantu dan menemani dalam keadaan apapun.
12. Molly selaku sahabat baik penulis yang setiap hari berbagi dan menemani dalam keadaan susah maupun senang penulis.
13. Amel, Sheren, Rahma selaku teman baik penulis yang menemani penulis ketika sedang berkeluh kesah tentang Tugas Akhir ini.
14. Baby Shark (Silvia, Nindy, Novi, Dinar, Dewinta, Dian, Devi) selaku rekan seperjuangan dan keluarga kedua penulis selama masa perkuliahan di Manajemen Pemasaran.
15. Seluruh teman-teman Manajemen Pemasaran angkatan 2017 yang telah menemaniku di dunia perkuliahan ini. Lovyu all gaes!
16. 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, 7 Juli 2020



Nur Kumala Devi