

**LAPORAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS DAN KEPUASAN PELANGAN
PRODUK SEMEN GRESIK TIPE *PORTLAND COMPOSITE
CEMENT (PCC)* : STUDI PELANGGAN WILAYAH
KABUPATEN LAMONGAN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menempuh Tugas Akhir
Pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran**



Diajukan oleh :

ROMY ZELIN NOVIANTI SITA YULISNA

NIM. 151710813065

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2020

HALAMAN SCAN KTM



HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS DAN KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK SEMEN GRESIK TIPE
***PORTLAND COMPOSITE CEMENT (PCC)* : STUDI**
PELANGGAN WILAYAH KABUPATEN
LAMONGAN

Disusun oleh :

Romy Zelin Novianti Sita Yulisna

151710813065

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing :



Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc.,

NIK. 198609222015043201

Tanggal 07 Juli 2020

Koordinator Program Studi
D-III Manajemen Pemasaran



Edwin Fiantiano, S.Sos, M.Si

NIP. 197311021998031003

Tanggal 07 Juli 2020

Dosen Penguji I



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

NIP : 198706302015043201

Tanggal 4 Agustus 2020

Dosen Penguji II



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

NIP : 198101272015043201

Tanggal 4 Agustus 2020

Pernyataan Orisinalitas

Tugas Akhir

Saya Romy Zelin Novianti Sita Yulisna (151710813065) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir yang saya buat ini merupakan asli dan benar-benar karya saya sendiri, bukan karya orang lain yang mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan ataupun jiplakan dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir tidak terdapat karya 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 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 serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 03 Juli 2020

METERAI
6000
EKAMIEU RUPAH



Romy Zelin Novianti Sita Yulisna
NIM.151710813065

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmat-nya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu dengan judul “Analisis Kualitas Dan Kepuasan Pelanggan Produk Semen Gresik Tipe *Portland Composite Cement (PCC)* Studi Pelanggan Wilayah Kabupaten Lamongan.

Laporan Tugas Akhir disusun sebagai salah satu syarat akademik guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.) pada Program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya. Pelaksanaan Tugas Akhir yang telah penulis laksanakan memberikan banyak pengalaman serta ilmu yang bermanfaat untuk penulis dalam mengenal dunia kerja secara nyata.

Pada Kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan ini yaitu kepada:

1. Kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya.
2. Kepada Kedua Orang Tua (ibu dan bapak) yang tidak berhenti mendoakan dan memotivasi anak-anaknya, serta keluarga penulis yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. H. Widi Hidayat, SE., MSi., Ak., CA., CMA., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
4. Kepada Bapak Edwin Fiatiano S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
5. Kepada Ibu Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing yang selalu memberi semangat, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.
6. Kepada seluruh civitas akademik Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah membantu proses akademik selama perkuliahan.
7. Kepada PT Semen Indonesia (Persero) Tbk yang telah memberikan ijin Tugas Akhir selama kurang lebih dua bulan beserta bimbingannya dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.
8. Kepada Bapak Trenggono, Bapak Slamet, Bapak Imron, Ibu Arik, Ibu Nimas,

serta seluruh staff PT Semen Indonesia (Persero) Tbk kantor Gresik yang telah membimbing, menghibur, memberi semangat, serta memberi bantuan pada penulis ketika melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

9. Kepada Chintya Clarinta, Wohsi Fathamumtahani, Akielman Akbar, dan Ibnu Sina, yaitu selaku teman praktek kerja lapangan pada PT Semen Indonesia (Persero) Tbk kantor Gresik yang selalu memberikan masukan saat praktek kerja lapangan dan selalu peduli satu sama lain ketika mengalami kesulitan saat Praktik Kerja Lapangan berlangsung.
10. Kepada Tubagus Syaifulloh, terima kasih karena selalu menemani, selalu sabar menghadapi kemarahan penulis dikala sumpek mengerjakan Laporan Tugas Akhir.
11. Kepada Kukuh Setya, Mbak Cendy, Mas Ojik terima kasih sudah membantu penulis dalam mengerjakan Laporan Tugas Akhir.
12. Kepada sahabat penulis (Renanda Fdp, Chintya Clarinta, Wohsi Fathamumtahani, Gadis Minul, Rizki Kipe, Kukuh Setya, Eva Selviana). Terima kasih atas bantuannya selama ini, terima kasih sudah mau menjadi teman baik penulis dan selalu menemani penulis pada proses perkuliahan.
13. Teman-Teman Manajemen Pemasaran 2017 yang menjadi teman diskusi dan berjuang selama 3 tahun, semoga kita semua dapat menjadi orang sukses di masa yang akan datang. Serta untuk seluruh pihak lainnya yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama ini.

semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Akhir kata dengan segala keterbatasannya, penulis menerima dengan senang hati kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap keberadaan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi semua pihak yang membacanya.

Hormat saya,



Romy Zelin Novianti Sita Yulisna

NIM. 151710813065