

**LAPORAN  
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA  
PRODUK PUPUK NONSUBSIDI PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR KP JATIM**

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

Manajemen Pemasaran



**Disusun oleh:**

**EZAR FADEL ZAFRANI HAKIM**

**NIM. 151710813001**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN**

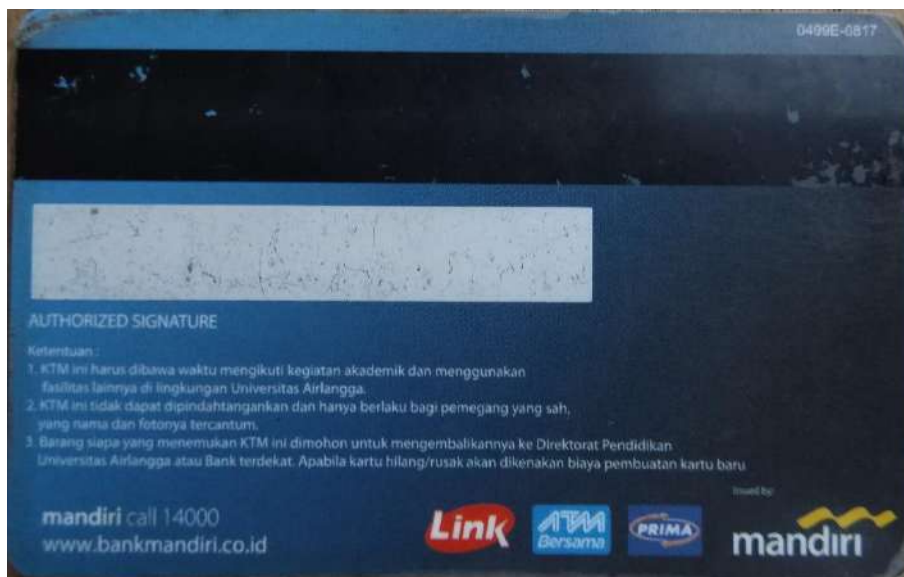
**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2020**

HALAMAN SCAN KTM



**LAPORAN**  
**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA  
PRODUK PUPUK NONSUBSIDI PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR KP JATIM**

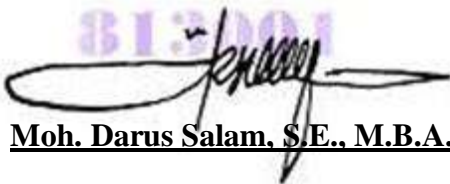
**Disusun Oleh:**

**EZAR FADEL ZAFRANI HAKIM**

**NIM: 151710813001**

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing,

  
**Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A.**

**NIK. 198705012018083101**

Tanggal 12 Juni 2020

Koordinator Program Studi,

D-III Manajemen Pemasaran

  
**Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si.**

**NIP. 197311021998031003**

Tanggal 15 Juni 2020

Dosen Penguji 1,



**Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si.**

Tanggal 28 Juli 2020

**NIP. 197311021998031003**

Dosen Penguji 2,



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

Tanggal 28 Juli 2020

**NIP. 198101272015043201**

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Saya Ezar Fadel Zafrani Hakim (151710813001) menyatakan bahwa:

1. Laporan 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 atau penjiplakan dari karya orang lain.
2. Dalam laporan tugas akhir ini 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 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, 8 Agustus 2020



Ezar Fadel Zafrani Hakim

NIM. 151710813001

## KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan sebesar-besarnya dan setinggi-tingginya kepada Allah SWT karena atas karunia dan hidayah serta limpahan rahmatnya, penulis dapat menyusun laporan tugas akhir ini dengan lancar serta menyelesaikannya dengan baik dan tepat waktu. Penulis sendiri menyadari bahwa akan sangat sulit untuk menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini dengan baik dan lancar tanpa adanya kritik, saran, nasihat, motivasi, bimbingan, bantuan, dukungan materil, serta dukungan moril dari semua pihak yang sudah memberikan itu semua kepada penulis.

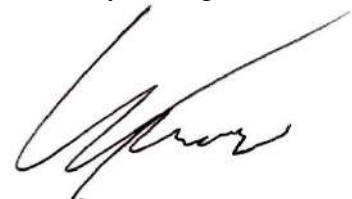
Penyusunan tugas akhir ini merupakan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya program Diploma III jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya dan sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang sudah memberikan kelancaran, kemudahan, serta membantu penulis untuk melewati segala hambatan yang dialami oleh pada saat menyusun laporan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua yang selalu mendoakan penulis serta mendukung dan membantu segala proses yang penulis jalani dari dulu hingga saat ini.
3. Seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan motivasi kepada penulis dalam segala hal termasuk dalam menjalani masa perkuliahan ini dan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
4. Dr. H. Widi Hidayat.,SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CMA., selaku dekan dari Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
5. Bapak Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing dari penulis yang sudah mengarahkan penulis dengan sangat baik serta membimbing penulis dengan sangat sabar dan tak kenal putus asa dari awal hingga sekarang.
6. Seluruh bapak dan ibu dosen yang pernah mengajar di prodi Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga terlebih ibu Ayu, ibu Rizka, ibu Phima, ibu Putri, bapak Darus, bapak Damar, dan juga bapak Edwin yang sudah memberikan segala ilmu dan pengalamannya untuk penulis selama masa perkuliahan serta sabar dalam menghadapi tingkah laku penulis selama masa perkuliahan.

7. Bapak Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si. selaku koordinator program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa dan mahasiswi keluarga besar prodi Manajemen Pemasaran angkatan 2017 Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang selalu ada untuk penulis selama 3 tahun ini tanpa terkecuali baik dalam keadaan suka maupun duka.
9. Teman-teman PKL di PT Pupuk Kalimantan Timur KP Jatim yang sudah bersedia melaksanakan kegiatan PKL bersama penulis dan memberikan banyak sekali bantuan untuk penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
10. Seluruh pengurus Himpunan Mahasiswa prodi Manajemen Pemasaran 2019 Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang sudah berproses bersama penulis selama satu tahun ini.
11. Seluruh keluarga besar bapak dan ibu karyawan yang ada di PT Pupuk Kalimantan Timur KP Jatim yang sudah bersedia menerima penulis dan teman-teman PKL lainnya untuk melakukan kegiatan PKL di perusahaan tersebut.
12. Sahabat-sahabat pria dan wanita di prodi Manajemen Pemasaran angkatan 2017 Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang sudah mau menerima segala keluh kesah dari penulis serta bersedia direpotkan oleh penulis dalam banyak hal.
13. Teman-teman SMA, SMP, dan SD yang sudah membantu dan mendoakan kelancaran untuk penulis dalam melakukan penyusunan pada laporan tugas akhir ini.
14. Hobi, kegemaran, serta kesukaan dari penulis yang sudah membantu memotivasi dan membangkitkan niat, semangat, serta rasa percaya diri penulis dalam menyusun laporan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam laporan tugas akhir ini terdapat banyak sekali kekurangan dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan yang dipunyai oleh penulis. Penulis berharap akan ada kritik serta saran yang membangun. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk segala pihak.

Surabaya, 8 Agustus 2020



Ezar Fadel Zafrani Hakim

NIM. 151710813001