

KUALITAS PELAYANAN PRIMA JASA BONGKAR MUAT PADA PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Program Studi Diploma III Marketing
Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Dalam Rangka Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md)



Oleh:

MAHDAN RIZQI MAULID

5502143032

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MARKETING
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
2024**

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MARKETING
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : MAHDAN RIZQI MAULID
NIM : 5502143032
Judul Tugas Akhir : KUALITAS PELAYANAN PRIMA JASA
BONGKAR MUAT PADA
PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA.

Telah Diuji di Hadapan Dewan Penguji Sidang Tugas Akhir di Serang, tanggal 09 Agustus 2017 dan dinyatakan LULUS.

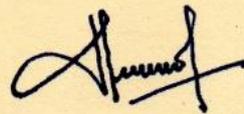
Serang, 09 Agustus 2017
Mengesahkan,

Pembimbing I

Pembimbing II



Diqbal Satyanegara, SE.,M.Si.
NIP. 198302072006041005



Arum Wahyuni Purbohastuti, SE.,M.Si.
NIP. 198405142014042001

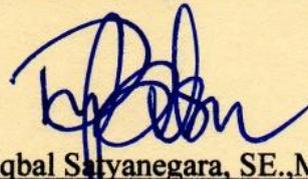
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi



Dr. H. Fauji Sanusi, Drs.,MM.
NIP. 196008262003121001



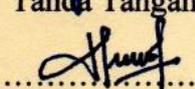
Diqbal Satyanegara, SE.,M.Si.
NIP. 198302072006041005

DEWAN PENGUJI

1. Nama : Diqbal Satyanegara, SE.,M.Si.
NIP : 198302072006041005
(Penguji 1)
2. Nama : Arum Wahyuni. P, SE.,M.Si.
NIP : 198405142014042001
(Penguji 2)



.....
Tanda Tangan Tanggal



.....
Tanda Tangan Tanggal

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mahdan Rizqi Maulid
NIM : 5502143032
Tempat & Tanggal Lahir : Serang, 29 Juli 1996

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir “Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat Pada PT. Krakatau Bandar Samudera” adalah benar dari hasil karya sendiri. Bila terbukti demikian saya bersedia menerima segala akibat yang telah di tetapkan. Demikian Laporan Tugas Akhir ini dibuat sebagaimana mestinya.

Serang, 20 Juli 2017
Penulis,



Mahdan Rizqi Maulid
NIM. 5502143032

PERSEMBAHAN

ALLAH SWT,

Tak pernah henti-hentinya saya selaku penulis mengucapkan rasa syukur Kepada Allah swt karena diberikan kesehatan serta diberikan kesempatan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Ayahanda, Asep Rochman Gumelar,

Terimakasih banyak telah memberikan kasih sayang dan dukungan yang luar biasa kepada penulis tidak hanya dari segi materi namun juga semangat dan doa.

Ibunda, Siti Mariam,

Terimakasih banyak untuk mamah tercinta atas segala kasih sayang yang telah engkau berikan selama ini, terimakasih pula atas dukungan dan doa yang tak pernah putus untuk anakmu ini.

Adikku Naufal Musyaffa Fajar Saktiawan,

Terimakasih sudah memberikan dukungan walaupun seringkali kamu menyebalkan tapi bisa jadi penghibur dan motivasi disaat penat dengan padatnya aktivitasku, nurut sama orang tua, 5 waktunya jangan dilupakan, sekolah yang benar agar jadi orang sukses.

Partner Hidup, Yoanita Dwi Febriyana, S.A.P,

Terimakasih banyak, selama ini sudah banyak mendukung segala kegiatanku. Kelak kita akan bisa mewujudkan impian dan tujuan kita bersama. Kamu adalah bagian dari semangatku.

D3 Marketing '14 Fams,

Terimakasih kepada kalian semua atas kebersamaannya selama 3 tahun, semoga kalian sukses selalu guys.

Kosan Papah Squad,

Terimakasih untuk kalian para penghuni KoPap, kalian telah mau berbagi ilmu, pengalaman, cerita, tempat singgah, canda, tawa dan pahit. Semoga kita kelak sukses bersama kawan.

LEMBAR MOTTO

“Allah tidak akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”

(Q.S. Al Mujadilah 11)

“Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu akan menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum (hakim) sedangkan harta terhukum. Kalau harta itu akan berkurang apabila dibelanjakan, tetapi ilmu akan bertambah apabila dibelanjakan”

(Sayidina Ali bin Abu Thalib)

“Perubahan tidak akan pernah terjadi jika kita terus menunggu waktu atau orang yang tepat. Kita adalah perubahan itu sendiri”

(Barack Obama)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alva Edison)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat Pada PT. Krakatau Bandar Samudera” dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Marketing Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Shalawat beserta salam penulis persembahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada hingganya kepada:

1. Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd., Selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Dr. H. Fauji Sanusi, Drs., MM., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Bambang Mahmudi, SE., M.Si., Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Diqbal Satyanegara, SE., M.Si., Selaku Ketua Jurusan Program Studi Diploma III Marketing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Dan Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah senantiasa membimbing dalam menyusun Laporan Tugas Akhir.
5. Arum Wahyuni Purbohastuti, SE., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah senantiasa membimbing dalam menyusun Laporan Tugas Akhir.
6. Yanto Azie Setya, SE., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing dan nasehatnya dari semester I hingga semester VI.

7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Diploma III Marketing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Pembimbing Magang Industri dan Seluruh Pegawai PT. Krakatau Bandar Samudera, yang telah berpartisipasi dan berbagi ilmu yang ada pada perusahaan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
9. Ayahanda tercinta Asep Rochman Gumelar dan Ibunda tersayang Siti Mariam yang telah memberikan seluruh dukungan beserta doa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
10. Adik Tercinta Naufal Musyaffa Fajar Saktiawan yang tidak pernah putus memberikan dorongan semangat kepada penulis.
11. Teman-teman kelas B Marketing yang telah memberikan informasi, motivasi serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
12. Teman-teman lain yang mohon maaf penulis tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan masukan agar terciptanya Laporan Tugas Akhir yang sempurna.

Serang, 20 Juli 2017
Penulis,

Mahdan Rizqi Maulid
NIM. 5502143032

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
LEMBAR MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir	5
1.4 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
2.1 Definisi Pemasaran.....	7
2.2 Manajemen Pemasaran.....	8
2.3 Bauran Pemasaran	9
2.3.1 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran	10
2.4 Kualitas	12
2.4.1 Manfaat Kualitas	13
2.5 Pelayanan	14
2.5.1 Karakteristik Pelayanan	15
2.6 Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	16
2.6.1 Konsep Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>).....	17
2.6.2 Dimensi Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	18
2.6.3 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	19

2.6.4	Pentingnya Pelayanan Prima.....	19
2.7	Kualitas Pelayanan	21
2.7.1	Dimensi Kualitas Pelayanan	21
BAB III METODELOGI PENULISAN TUGAS AKHIR		24
3.1	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang Industri.....	24
3.2	Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	25
3.3	Jenis dan Sumber Data Laporan Tugas Akhir.....	25
3.3.1	Jenis Data	25
3.3.2	Sumber Data.....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data	27
BAB IV HASIL MAGANG INDUSTRI		30
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	30
4.1.1	Profil Singkat Perusahaan	31
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	32
4.1.3	Struktur Organisasi	34
4.2	Fasilitas dan Pelayanan Perusahaan / Pelabuhan	41
4.2.1	Fasilitas Perusahaan	41
4.2.2	Pelayanan Perusahaan	46
4.3	Pembahasan Masalah	51
4.3.1	Kualitas Pelayanan Prima Pada Jasa Bongkar Muat.....	52
4.3.2	Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa Bongkar Muat	56
4.3.3	Kendala Dalam Proses Pelayanan Jasa Bongkar Muat	59
BAB V PENUTUP		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1

Struktur Organisasi34

Gambar 4.2

Seragam Perusahaan PT. Krakatau Bandar Samudera.....54

Gambar 4.3

Bukti Fisik Pelayanan Jasa Bongkar Muat PT. Krakatau Bandar Samudera.....58

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN	67
LAMPIRAN 1.	
DAFTAR RIWAYAT PENULIS	68
LAMPIRAN 2.	
SURAT PERSETUJUAN JUDUL	69
LAMPIRAN 3.	
SURAT TUGAS	70
LAMPIRAN 4.	
SURAT KETERANGAN MAGANG DARI PERUSAHAAN.....	71
LAMPIRAN 5.	
ABSENSI MAGANG DARI PERUSAHAAN	72
LAMPIRAN 6.	
KARTU KEGIATAN BIMBINGAN MAGANG INDUSTRI.....	73
LAMPIRAN 7.	
KARTU KEGIATAN BIMBINGAN TUGAS AKHIR	74
LAMPIRAN 8.	
FORM PENILAIAN MAGANG INDUSTRI	75
LAMPIRAN 9.	
FORM REGISTRASI PERMINTAAN PELAYANAN JASA PERUSAHAAN	76
LAMPIRAN 10.	
FASILITAS PERUSAHAAN/PELABUHAN	78
LAMPIRAN 11.	
FOTO KEGIATAN MAGANG.....	79
LAMPIRAN 12.	
WAWANCARA MAGANG INDUSTRI.....	80

KUALITAS PELAYANAN PRIMA JASA BONGKAR MUAT

PADA PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

ABSTRAK

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat, kualitas pelayanan prima apa saja yang terdapat pada Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat, dan kendala apa saja yang terdapat pada Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat sehingga menimbulkan penurunan kualitas pada PT. Krakatau Bandar Samudera, Cilegon-Banten. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi selama magang industri berlangsung, pada divisi Komersial bagian Pemasaran di PT. Krakatau Bandar Samudera. Dengan menggunakan beberapa metode, yaitu metode kepustakaan berdasarkan teoritis dengan data perusahaan yang telah ada serta metode lapangan melalui pengamatan langsung, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari laporan tugas akhir ini menjelaskan bahwa konsep Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat yang dilakukan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera yang terdiri dari 6 konsep, yang biasa disebut A6, meliputi: (*Ability*) Kemampuan, (*Attitude*) Sikap, (*Appearance*) Penampilan, (*Attention*) Perhatian, (*Action*) Tindakan dan (*Accountability*) Tanggung jawab. Dibalik kualitas pelayanan yang prima disitu terdapat faktor kendala yang ada pada Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat di PT. Krakatau Bandar Samudera, yaitu: Faktor alam (cuaca), Faktor kelalaian dari Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM), Faktor kurangnya koordinasi antara pihak kapal dengan pihak Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dan Faktor keterlambatan pihak logistik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Prima, Kendala Pelayanan.

THE QUALITY OF EXCELLENT SERVICE AND UNLOADING

SERVICES PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

ABSTRACT

Final project report writing aims to find out how the quality of excellent service loading and unloading Services, quality good service what are the qualities of excellent service loading and unloading Services, and any constraints on the quality of excellent service and unloading Service giving rise to a decline in quality at PT. Krakatau Bandar Samudera, Cilegon-Banten. File collection was done through observation during an internship in industry progresses, on a Commercial marketing division at PT Krakatau Bandar Samudera. By using several methods, i.e. methods based on theoretical libraries with existing corporate file as well as the methods of the field through direct observation, interview and documentation. The results of this research explains that the concept of quality of excellent service and unloading Services conducted by PT. Krakatau Bandar Samudera consisting of 6 (six) concept, commonly called A6, includes: Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action and Accountability. Excellent quality of service behind it, there is an existing constraint factors on the quality of excellent service and unloading Services in PT. Krakatau Bandar Samudera, namely: Natural factors (weather), The omission of the Unloading work force (TKBM), the lack of coordination between the ship with the Stevedoring Companies (PBM) and delay in party logistics.

Keywords: Quality Of Service Constraints, Excellent Service.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang kargo maupun penumpang ke dalamnya. Perkembangan pelabuhan akan sangat ditentukan oleh perkembangan aktivitas perdagangannya, semakin ramai aktivitas perdagangan di pelabuhan tersebut maka akan semakin besar pelabuhan tersebut. Perkembangan perdagangan juga mempengaruhi jenis kapal dan lalu lintas kapal yang melewati pelabuhan tersebut. Dengan semakin berkembangnya lalu lintas angkutan laut, teknologi bongkar muat, meningkatnya perdagangan antar pulau dan luar negeri, hal ini menuntut pelabuhan dalam meningkatkan kualitas peran dan fungsinya sebagai terminal point bagi barang dan kapal. Oleh karena itu, setiap negara berusaha membangun dan mengembangkan pelabuhannya sesuai dengan tingkat keramaian dan jenis perdagangan yang ditampung oleh pelabuhan tersebut. Dengan demikian, perkembangan pelabuhan akan selalu seiring dengan perkembangan ekonomi negara.

Berbicara mengenai kegiatan pelabuhan maka dapat dihubungkan dengan Jasa Bongkar Muat yang merupakan salah satu aktivitas intim dalam suatu pelabuhan. Jasa Bongkar Muat sangat berperan aktif dalam proses menunjang kualitas suatu perusahaan pelabuhan, sehingga sangat

membantu dalam kelancaran proses pemindahan barang dari kapal ke dermaga atau sebaliknya. Maka dengan demikian Jasa Bongkar Muat menjadi suatu hal yang diperhatikan dalam aktivitas pelabuhan.

Kegiatan bongkar muat kapal meliputi membongkar dan memuat isi muatan kapal yang dimana setiap kapal memiliki jenis muatan barang tersendiri seperti General Kargo, Curah Kering, Curah Cair, Kontainer, Mobil dan Ternak. Barang-barang yang diangkut dengan menggunakan kapal laut biasanya melalui beberapa proses kegiatan yaitu mulai dari penyimpanan barang-barang/muatan yang masuk ke daerah pelabuhan yang disimpan di gudang maupun di lapangan penumpukan, kemudian diangkut di dermaga dan selanjutnya dimuat diatas kapal. Menurut **Keputusan Menteri Perhubungan No. 33 Tahun 2001 pasal 1 ayat 22**, kegiatan bongkar muat adalah barang dari dan atau ke kapal meliputi kegiatan pembongkaran barang dari palka kapal keatas dermaga di lambung kapal atau sebaliknya (*stevedoring*), kegiatan pemindahan barang dari dermaga dilambung kapal ke gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya (*cargodoring*) dan kegiatan pengambilan barang dari gudang/lapangan penumpukan dibawa ke atas truk atau sebaliknya (*receiving/delivery*).

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas menyimpulkan bahwa pengertian bongkar muat adalah kegiatan membongkar dan memuat barang dari dan ke kapal/dermaga/lapangan penumpukan yang meliputi kegiatan *stevedoring*, *cargodoring* dan *receiving/delivery*. Menurut R. P.

Suyono (2005: 310) pelaksanaan kegiatan bongkar muat dibagi dalam 3 (tiga) kegiatan yaitu :

1. *Stevedoring*.

Stevedoring adalah pekerjaan membongkar barang dari kapal ke dermaga/tongkang/truk atau memuat barang dari dermaga/tongkang/truk kedalam kapal sampai dengan tersusun ke dalam palka kapal dengan menggunakan derek kapal atau derek darat atau alat bongkar muat lainnya. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Perusahaan Bongkar Muat (PBM).

2. *Cargodoring*.

Cargodoring adalah pekerjaan melepaskan barang dari tali/jala-jala di dermaga dan mengangkut dari dermaga ke gudang/lapangan penumpukan kemudian selanjutnya disusun di gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Perusahaan Bongkar Muat (PBM).

3. *Receiving/Delivery*.

Receiving/Delivery adalah pekerjaan memindahkan barang dari tempat penumpukan di gudang/lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun diatas kendaraan di pintu gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Perusahaan Bongkar Muat (PBM).

Kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau sederajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis, rekayasa, dan

manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Menurut ISO 9000 dalam Lupiyoadi (2011:175) kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren (berhubungan erat) dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan yang dimaksud adalah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib. Sedangkan pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat (Maddy, 2009:8).

PT. Krakatau Bandar Samudera sebagai Badan Usaha Pelabuhan memperkenalkan Pelabuhan Cigading sebagai pintu gerbang menuju keunggulan kompetitif regional dan global. Pelabuhan Cigading, sebagai pelabuhan terdalam di Indonesia disiapkan untuk menangani segala jenis kargo baik curah kering, curah cair maupun *container*. Sejalan dengan meningkatnya kegiatan eksport import barang melalui laut, maka sarana dan prasarana terus dikembangkan. Untuk menjamin kepuasan pelanggan dalam pelayanan pelabuhan, telah tersedia berbagai alat dan fasilitas pendukung *modern*.

Dengan pertimbangan yang cukup matang perihal pentingnya pelayanan terhadap jasa bongkar muat tentang jasa barang dalam

kepelabuhan yang selama ini dibutuhkan masyarakat Indonesia sebagai Negara tersibuk dengan kegiatan ekspor import barang melalui transportasi laut. Maka, dengan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan laporan tugas akhir yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat Pada PT. Krakatau Bandar Samudera”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan prima jasa bongkar muat pada PT. Krakatau Bandar Samudera.
2. Apa saja kendala dalam proses pelayanan prima pada jasa bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera.

1.3 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Tujuan laporan tugas akhir yang diharapkan dapat tercapai dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan prima jasa bongkar muat pada PT. Krakatau Bandar Samudera.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam proses pelayanan prima pada jasa bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera.

1.4 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir

Manfaat tugas akhir ini meliputi manfaat bagi:

1. Manfaat bagi perguruan tinggi.

Sebagai tambahan referensi khususnya mengenai Pemasaran di Indonesia umumnya oleh pihak-pihak yang memerlukan. Dan membina kerja sama yang baik antara lingkungan akademis dengan lingkungan kerja.

2. Manfaat bagi perusahaan.

Hasil analisa dari laporan tugas akhir yang dilakukan selama magang dapat menjadi bahan masukan bagi pihak perusahaan untuk menentukan kebijaksanaan perusahaan di masa yang akan datang khususnya di bidang Pemasaran.

3. Manfaat Bagi Penulis.

Penulis dapat menyajikan pengalaman-pengalaman dan data-data yang diperoleh selama magang ke dalam sebuah Laporan Tugas Akhir. Maupun mahasiswa dapat mengembangkan dan mengaplikasikan pengalaman kerja di lapangan untuk di jadikan sebagai bahan pertimbangan Tugas Akhir. Dan mahasiswa dapat mengenalkan dan membiasakan diri terhadap suasana kerja sebenarnya sehingga dapat membangun etos kerja yang baik, serta sebagai upaya untuk memperluas cakrawala wawasan kerja. Untuk mahasiswa mendapat gambaran tentang kondisi nyata dunia kerja dan memiliki pengalaman terlibat langsung dalam aktivitas industri.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2012. *Marketing Management* / Philip Kotler, Kevin Lane Keller. Edisi 14. *Global Edition*. *Pearson Prentice Hall*.
- Kotler, Philip. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran* / Philip Kotler, Gary Armstrong. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Principles of Marketing* / Philip Kotler, Gary Armstrong. Edisi 14. *Pearson Education*.
- Kotler, Philip. 2014. *Principles of Marketing 15th edition* / Philip Kotler, Gary Armstrong. *New Jersey: Pearson Prentice Hall*.
- Lovelock, Christopher. 2011. *Service Marketing, People, Technology, Strategy* / Christopher Lovelock, Jochen Wirtz. *New Jersey: Prentice Hall Upper Sadle River*.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Chama Digit.

- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Suyono, R.P. 2005. *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Jakarta: PPM.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*/ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Sumber Skripsi, Tesis dan Jurnal:

- Fisqiyyah, Siti Na'imatul (2014) “Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* & Layanan Prima Perawatan Tubuh Dengan Lulur Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen Di *House Of Annisa* Salon Muslimas Tuban”. Skripsi, Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya.
- Mayasari, Desy (2015) “*Peran Pelayanan Prima (service excellence) Terhadap Kepercayaan (trust) Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Sumirat, Muhammad Yogi (2015) “Pengaruh Pemasaran Interaktif Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Distro Dloops Bandung)”. Skripsi, Universitas Islam Bandung.
- Triana, Dennis Faisal (2016) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Kesehatan Kota Bandung (Survey Pada Pelanggan BPJS Kesehatan Cabang Utama Bandung)*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung.

Sumber Internet:

URL: <http://cocoalmuhibb.blogspot.co.id/2015/03/sripsi-analisis-peranan-kualitas-jasa.html>].

Diakses pada (19 Juli 2017)

URL: <http://ciputrauceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima>].

Diakses pada (19 Juli 2017)