

**EVALUASI PENERAPAN TAKTIK RELATIONSHIP
MARKETING PADA PELANGGAN SCHOOL BOOK DI
PT . TIGA SERANGKAI SURAKARTA**



Tugas Akhir

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna Mencapai
Gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran pada Program Studi Diploma III Manajemen
Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun Oleh :

ICHSAN NUR AINUN YULIANTO

F3217026

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

ABSTRAK**EVALUASI PENERAPAN TAKTIK RELATIONSHIP MARKETING GUNA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA SCHOOL BOOK DI PT . TIGA
SERANGKAI SURAKARTA****ICHSAN NUR AINUN YULIANTO****F3217026**

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana penerapan strategi *relationship marketing* dengan baik dan terstruktur. Dengan tersedianya fasilitas serta data dan koneksi dari beberapa pihak yang terkait , maka salah satu cara untuk memenangkan persaingan antar perusahaan dan menciptakan hubungan yang baik antar pelanggan dan perusahaan PT. Tiga Serangkai Surakarta selalu mengedepankan pelayanan dan komunikasi dengan konsumen guna meningkatkan loyalitas pelanggan dengan cara menggunakan strategi *relationship marketing* dengan berbagai pihak yang bekerja sama. Maka dari itu *relationship marketing* adalah cara yang tepat untuk membuat hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan , agar nantinya perusahaan dan pelanggan tidak hanya sebatas agen kerja melainkan juga menjaga hubungan yang baik untuk masa yang akan datang.

Metode yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah observasi , wawancara dan studi pustaka. Sedangkan data yang dilampirkan berupa data primer dan data sekunder. Teknik analisa deskriptif dengan membuat gambaran secara sistematis , faktual dan akurat mengenai penerapan strategi *relationship marketing* pada PT. Tiga Serangkai Surakarta.

Berdasarkan penelitian yang dibuat , penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kerjasama yang dilakukan PT. Tiga Serangkai Surakarta dengan Mitra Bisnis Sekolah dapat memudahkan perusahaan untuk melakukan *repeat order* dengan pelanggan serta meningkatkan loyalitas konsumen dan menciptakan hubungan kerja sama yang baik dalam jangka panjang.

Kata kunci : *relationship marketing*

ABSTRACT**EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF RELATIONSHIP MARKETING
TACTICS TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION IN SCHOOL BOOK IN PT.
TIGA SERANGKAI SURAKARTA****ICHSAN NUR AINUN YULIANTO****F3217026**

This study aims to find out how the application of relationship marketing strategies is well and structured. With the availability of facilities and data and connections from several related parties, then one way to win competition between companies and create a good relationship between customers and companies PT. Tiga Serangkai Surakarta always prioritizes service and communication with consumers in order to increase customer loyalty by using relationship marketing strategies with various parties that work together. Therefore relationship marketing is the right way to create a good relationship between the customer and the company, so that the company and the customer will not only be limited to work agents but also maintain good relationships for the future.

The method used in this research is observation, interview and literature study. While the data attached are primary data and secondary data. Descriptive analysis techniques by making a systematic, factual and accurate picture of the application of relationship marketing strategies at PT. Tiga Serangkai Surakarta.

Based on the research that have been made, the authors can draw the conclusion that the collaboration carried out by PT. Tiga Serangkai Surakarta with School Business Partners can make it easier for companies to make repeat orders with customers and increase customer loyalty and create good cooperative relationships in the long run.

Keywords: relationship marketing

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas ridho dan hidayah-Nya sehingga dalam kegiatan penulis yaitu menyusun Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

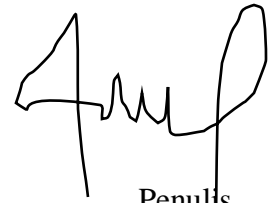
Tugas Akhir dengan judul “**Evaluasi Penerapan Taktik Relationship Marketing School Book pada PT . Tiga Serangkai Surakarta**” ini ditunjukan untuk melengkapi salah satu persyaratan penting dalam menyelesaikan kelulusan program Diploma III Universitas Sebelas Maret Surakarta dan juga guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan Tugas Akhir ini. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Direktur Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Bapak Santosa Trihanato
2. Prof. Drs. Djoko Suhardjanto, M.Com.(Hons)., Ph.D. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret
3. Drs.Djoko Purwanto M.BA selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan selama Tugas Akhir berjalan serta Ibu Desy Mayasari Ph.D selaku kaprodi Manajemen Pemasaran.
4. Ibu Siti dan Ibu Khonsa selaku karyawan bidang Marketing School Book pada Tiga Serangkai.
5. Semua pihak yang telah bersangkutan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
6. Keluarga besar yang sudah memberikan doa serta dukungan yang tiada henti.

Semoga semua jasa yang diberikan mereka kepada penulis bisa mendapatkan balasan yang setimpal. Penulis berharap agar Karya Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh kalangan khususnya bagi mahasiswa jurusan Manajemen Pemasaran.

Surakarta , Juli 2020


Penulis
Ichsan Nur



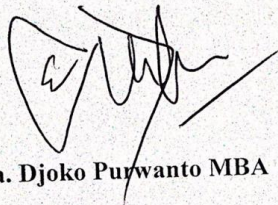
PERNYATAAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul :

**EVALUASI PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN
RELATIONSHIP MARKETING GUNA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
SCHOOL BOOK DI PT . TIGA SERANGKAI
SURAKARTA.**

Telah disetujui oleh tim penguji tugas akhir program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 2020
Disetujui dan Diterima
Oleh Dosen Pembimbing



Dra. Djoko Purwanto MBA

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul:

**EVALUASI PENERAPAN TAKTIK RELATIONSHIP MARKETING PADA
PELANGGAN SCHOOL BOOK DI PT TIGA SERANGKAI SURAKARTA**

Telah Disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Sekolah Vokasi

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 14 Juli 2020

Tim Penguji Tugas Akhir
Penguji

08 Agustus 2020

Desy Mayasari SE., M.Sc.
NIP. 1987121120130201

Pembimbing

Dra. Djoko Purwanto MBA
NIP. 195901161985031004



Direktur
Sekolah Vokasi

Drs. Sartono Tri Mananto M.Acc.Ak.
NIP. 196009241994021001

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3
Manajemen Pemasaran

08 Agustus 2020

Desy Mayasari SE., M.Sc.
NIP. 1987121120130201

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

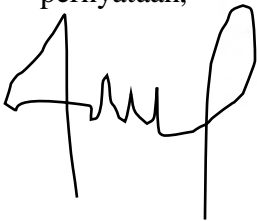
Nama : Ichsan Nur Ainun Yulianto
NIM : F3217026
Program Studi : Diploma III Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Penerapan Strategi Pemasaran Relationship Marketing
guna meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada School Book di PT. Tiga Serangkai
Surakarta

Menyatakan bahwa dengan sebenar benarnya , bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan / plagiasi dari orang lain .

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar maka saya siap untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran dan Penarikan Ijazah.

Demikian pernyataan saya yang sesungguhnya – sesungguhnya.

Surakarta, 24 Juni
2020 Yang
memberi
pernyataan,



**Ichsan Nur
Ainun
F3217026**

MOTTO :

"When everythings around you feel so heavy, show them how strong you really are!"- One Piece

“Keep going , theres lot of a good things waiting for you after this”
– Quote Pribadi

“Jika kamu tidak berani mengambil resiko dalam hidupmu, kamu tidak akan pernah bisa menciptakan masa depan”. – Monkey D Luffy

“Wanted to be someone else is a worst things u could ever done from urself , Believe in Urself” – Kurt D Cobain

“Thank UrSelf for saving You” – Baskara Putra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan tugas akhir sebagai syarat kelulusan , penulis tidak lepas dari dukungan dan doa dari orang orang yang terdekat , karya tulis ini penulis persembahkan untuk:

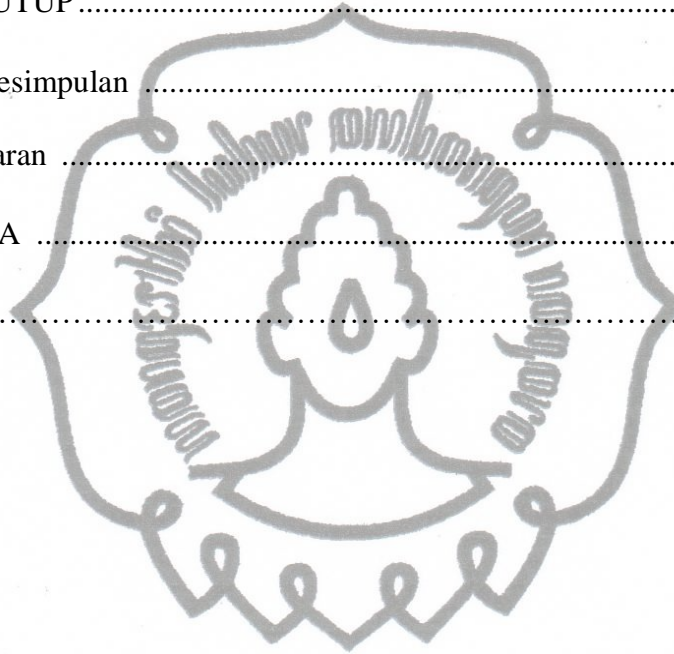
1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat Nya , sehingga penulis diberikan akal dan kesehatan sehingga mampu untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
2. Keluarga saya , Ayah Penulis Bambang Puryanto yang selalu membimbing motivasi dan selalu mendorong penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dan Ibu penulis Dwi Aprilia Kristyoningsih sebagai orang yang berpengaruh dalam hidup penulis.
3. Teman-Teman saya yaitu Nanda , Afi , Zulfi , Royan , Danur Hendra , Cicik , Nuri , Aldino , Kaka , Jeffry , Bayu , Ela , Syifa dan rekan rekan magang pada PT.Tiga Serangkai Surakarta.
4. Ibu Siti Rahmawati, SP selaku Marketing dari Tiga Serangkai yang telah sangat membantu penulis untuk materi tugas akhir.
5. Drs. Djoko Purwanto M.BA selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing selama ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
BEBAS PLAGIASI	viii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
A. Landasan Teori.....	7

	B. Pengertian Barang	7
	C. Pengertian Strategi	7
	D. Pengertian Strategi Pemasaran	8
	E. Penjelasan <i>Relationship Marketing</i>	11
BAB III	METODE PENELITIAN.....	25
	A. Desain Penelitian	25
	B. Objek Penelitian	25
	C. Jenis & Sumber Data	26
	D. Teknik Pengumpulan Data	26
	E. Teknik Analisis Data	27
BAB IV	PEMBAHASAN	27
	A. Gambaran Umum Perusahaan	27
	1. Informasi Perusahaan	29
	2. Lokasi Perusahaan	29
	3. Visi & Misi Perusahaan	29
	4. Filosofi Logo Perusahaan	31
	5. Jenis Barang yang Dijual	32
	a. Laporan Magang Kerja	35
	1. Deskripsi Magang Kerja	36
	2. Tujuan Magang Kerja	36
	3. Manfaat Magang Kerja	36
	4. Lokasi dan Pelaksanaan Magang Kerja	37
	5. Jam Kerja	37

6. Kegiatan Magang Kerja	38
7. Uraian Magang Kerja.....	38
b. Analisis	39
1. Metode Penelitian	41
2. Populasi dan Sampel	43
3. Pembahasan	45
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73



DAFTAR GAMBAR

I.1 Logo PT.Tiga Serangkai	34
----------------------------------	----



DAFTAR TABEL

II.1 Jam Kerja PT. Tisera	39
II.2Rangkaian Kegiatan Magang	41
1.1 Daftar Pelanggan TS	52



DAFTAR BAGAN

III.1 Alur Strategi <i>Relationship Marketing</i>	22
III.2 Struktur Organisasi	43
III.3 Prosedur Penjualan	52



