

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas segala berkat-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir yang berjudul “Manajemen rantai pasok pada gerai ritel Kartika Motor” ditulis untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak dapat selesai apabila tanpa dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan doa, yaitu kepada:

- 1) Bpk. Dr. Kim Sung Suk selaku Dekan Business School Universitas Pelita Harapan.
- 2) Bpk. Dr. Kim Sung Suk selaku Ketua Jurusan Manajemen Business School Universitas Pelita Harapan.
- 3) Eristia Lidia Paramita., selaku Dosen Pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu dan kesibukannya untuk memberikan bimbingan, dukungan moral, saran, kritik, dan semangat kepada penulis hingga Tugas Akhir ini selesai dengan baik.
- 4) Bpk. Dr. Kim Sung selaku PA (Pembimbing Akademik) penulis selama perkuliahan di Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan saran-saran

dan informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademis selama perkuliahan berlangsung.

- 5) Seluruh dosen Business School Universitas Pelita Harapan yang telah mengajarkan dan berbagi ilmu yang tak terhingga kepada penulis selama kegiatan perkuliahan berlangsung
- 6) Seluruh staf dan karyawan Business School Universitas Pelita Harapan yang telah membantu serta memberikan informasi akademis dan kegiatan administrasi kepada penulis.
- 7) Seluruh staf dan karyawan perpustakaan Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan bantuan referensi, peminjaman buku, dan kegiatan administrasi kepada penulis.
- 8) Kepada anggota keluarga Djalaludi (kakek), Kurniadi (Papa), Jenny Kartika Widjaja (Mama), Fanny Kurniadi (kakak), Verina Kurniadi (adik), wenny, anantur awi ligo, jeremy ligo, yang tetap memberikan dukungan materi, moral, semangat, dan doa kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
- 9) Teman-teman seperjuangan yaitu Don Rey, oddy, Andi Zainal, Vicky, Aland Pranata, Pratami, jo, Billy Kohar, Agus, Innovia, Danny Boy, Raden, Leon, Willy Umantara dan Adi Saputra atas solidaritas, dukungan moral dan doa yang telah memotivasi penulis sehingga Tugas Akhir ini selesai dengan baik.

- 10) Yang terkasih Michele Chandra Owen, yang sudah membantu penuh dalam penulisan skripsi ini.
- 11) Teman-teman penulis di Universitas Pelita Harapan, yaitu Rhesa Raissa Gregorius, rey rayo Kosasie, Willy tan, Lylian Corneling, Yudi, Reno, Galih, Ferchelya, Vina, Vely, yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
- 12) Teman-teman komunitas yaitu Erik Boy Kosasie, Ryan Virgian, Edwin Kandoly, Willy Gobeawan, Willy Gunawan, Marcell Anrian, Sebastian Wibowo, Albert Christian, Marlon, Diego Rumagit, Marco Handoko, Rickiko Hardi, Josafat, Suryadi, Handoko, Risandy, Frans dan Dennis Tirta Pondaag yang selalu memberikan dukungan moral dan doa kepada penulis selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
- 13) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis baik secara langsung ataupun tidak langsung selama proses penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Karawaci, Desember 2011

Ricky

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| BAB I-PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 LatarBelakang | 1 |
| 1.2 RumusanMasalahdanPersoalanPenelitian | 4 |
| 1.3 TujuanPenelitian | 5 |
| 1.4 ManfaatPenelitian | 6 |
| 1.5 SistematikaPenulisan | 6 |
| BAB II-TINJAUAN LITERATUR | 7 |
| 2.1 <i>Consumer Relationship Management</i> | 9 |
| 2.2.Pemasaran | 11 |
| 2.3 BauranPemasaran | 13 |
| 2.3.1 Produk | 13 |
| 2.3.1.1 TingkatanProduk | 14 |
| 2.3.1.2 DiferensiasiProduk | 15 |
| 2.3.2 Harga | 15 |
| 2.3.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhikeputusanharga | 16 |
| 2.3.3 Tempat(<i>Place</i>) | 18 |
| 2.3.4 Promosi | 18 |
| 2.3.5 People | 19 |
| 2.3.6 Proses | 20 |
| 2.3.7 BuktiFisik | 21 |
| 2.4 PerilakuKonsumen | 22 |

| | |
|---|----|
| 2.5 RantaiPasok (<i>Supply Chain</i>) | 25 |
| 2.5.1 Manajemenrantaipasok (<i>Supply chain management</i>) | 25 |
| 2.5.1.1 Tujuan rantai pasok | 26 |
| 2.5.1.2 Strategi rantai pasok | 26 |
| 2.5.2 PemilihanPemasok | 28 |
| 2.6 Business to <i>Business</i> (B2B) | 28 |
| 2.6.1 Segmenting B2B | 29 |
| 2.6.1.1 <i>Customer based segmentation</i> | 30 |
| 2.7 StrategiKeterhubunganpemasaran (<i>marketing relationship strategy</i>) | 30 |
| 2.7.1 Tipe hubungan..... | 31 |
| 2.7.2 AlasanPerlunyaMelakukanStrategi | 33 |
| 2.7.3 Cara MengembangkanHubungan Yang Efektif | 33 |
| 2.8 KepuasanPelanggan | 35 |
| 2.8.1 ManfaatMengukurKepuasanPelanggan | 36 |
| Bab III – MetodePenelitian | 39 |
| 3.1 DesainPenelitian | 39 |
| 3.2 Unitanalisis dan Unitobservasi | 41 |
| 3.4 DesainSampel | 44 |
| 3.5Unitanalisis dan Unitobservasi | 45 |
| 3.6 Teknik Analisis..... | 46 |
| 3.6.1 Ujivaliditas..... | 46 |
| 3.6.2 Ujireabilitas..... | 47 |
| 3.6.3 Teknik analisis data..... | 47 |
| BAB IV- HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 48 |
| 4.1 ProfilGeraiRitel “Kartika Motor” | 48 |
| 4.2 ProfilResponden | 49 |
| 4.3 HasilObservasi | 50 |
| 4.4 HasilWawancara | 51 |
| 4.5 Pembahasan | 56 |
| 4.5.1 PersoalanPenelitianPertama | 56 |
| 4.5.2 PersoalanPenelitianKedua | 59 |
| 4.5.3 PersoalanPenelitianketiga | 63 |
| BAB V – KESIMPULAN danSARAN | 66 |

| | |
|---------------------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 66 |
| 5.2 Implikasi | 68 |
| 5.2.1 ImplikasiTeoritis | 68 |
| 5.2.2 ImplikasiManajerial | 69 |
| 5.3 KeterbatasanPeneliti | 70 |
| 5.4 Saran | 71 |
| 5.4.1 Saran Teoritis | 71 |
| 5.4.2 Saran Praktis | 71 |
| DaftarPustaka | 73 |
| Lampiran | 75 |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------------------------|---------|
| Tabel 4.1 Kategori Responden | 49 |
| Tabel 4.2 Persoalan Pertama | 51 |
| Tabel 4.3 Persoalan Kedua | 53 |
| Tabel 4.4 Persoalan Ketiga | 55 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A

Halaman

76

Lampiran B

87

