

**USULAN STRATEGI PEMASARAN PERUSAHAAN
JASA EKSPEDISI BERDASARKAN UJI HIPOTESIS,
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN
ANALISIS SWOT**

(Studi Kasus di PT Caraka Yasa)

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Mencapai Gelar Sarjana
Strata Satu Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha**

Disusun oleh:

Nama: Lola Kasamira

NRP: 1023040



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG

2017

KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karuniaNya yang melimpah yang banyak dicurahkan kepada penulis selama pengerjaan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“USULAN STRATEGI PEMASARAN PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI BERDASARKAN UJI HIPOTESIS, *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*, DAN ANALISIS SWOT (Studi Kasus di PT Caraka Yasa) “** ini.

Pembuatan Tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan akademik untuk mencapai gelar Sarjana Strata – 1 pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung. Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari enam bab, yaitu :

- Bab I Pendahuluan
- Bab II Tinjauan Pustaka
- Bab III Metodologi Penelitian
- Bab IV Pengumpulan Data
- Bab V Pengolahan Data dan Analisis
- Bab VI Kesimpulan dan Saran

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kemajuan penelitian ini pada masa yang akan datang.

Dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Buat Orang Tua yang mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Melina Hermawan, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan petunjuk, koreksi serta nasihat dalam menyusun tugas akhir ini.

3. Ibu Christina Roro, ST, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Vivi Arisandhy, ST, MT, selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Hendrayanto, selaku Manajer Kantor PT Caraka Yasa Cabang Bandung yang telah meluangkan waktu, membantu dengan sabar, dan mengizinkan penulis melakukan penelitian tugas akhir ini.
6. Bapak Irwan, selaku Sales Executive PT Caraka Yasa Cabang Bandung yang telah meluangkan waktu dan membantu dalam melakukan penelitian tugas akhir ini.
7. Bapak Nugraha, selaku Manajer Operasional PT Caraka Yasa Cabang Bandung yang telah meluangkan waktu dan membantu dalam melakukan penelitian tugas akhir ini.
8. Bapak Ajat, Pak Tata dan Pak Yadi yang mengatur jadwal dari seminar proposal sampai kepada sidang akhir ini.
9. Buat seluruh jajaran Dosen Pengajar Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha atas bimbingannya selama masa kuliah.
10. Buat pacar tersayang, Drg. Paulus Surya yang selalu mendukung dan memberi semangat serta yang selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Sahabat tersayang, Arief Perdana Tarigan yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Teman – teman Pejuang Industri : Cesario, Prasetyo, ST , Luthfi Rahman, Indra Ferdiyana, David Oliver, Cannadian, Andina Lovi, Yordi Kristianto, Kevin Benny Cipta, dan teman-teman pejuang lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat dalam proses pelaksanaan tugas akhir.
13. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu – persatu yang telah banyak membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis mengharapkan agar Laporan Tugas Akhir ini dapat berguna dan dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk dapat membangun diri penulis.

Bandung, 9 Januari 2017

Penulis