

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PRODUK BUKU PEMBELAJARAN
PADA PT AKASIA CITRA PRIMA (PENERBIT AKASIA) MELALUI
SISTEM SWOT**

***ANALYSIS CUSTOMER SATISFACTION OF PRODUCT LEARNING
BOOKS PT AKASIA CITRA PRIMA (AKASIA PUBLISHERS) THROUGH
SWOT SYSTEM***

**FERDY PAIDO TUA
8223108302**



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

ABSTRAK

FERDY PAIDO TUA. 2013. 8223108302. **Analisis Kepuasan Konsumen Produk Buku Pembelajaran pada PT Akasia Citra Prima (Penerbit Akasia) Melalui Sistem SWOT.** Program Studi D-III Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui tentang kepuasan konsumen terhadap produk buku pembelajaran tingkat SMP dan SMA Penerbit Akasia melalui dimensi-dimensi kepuasan konsumen serta sistem SWOT yang dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang dimiliki secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, *interview* serta penyebaran kuesioner.

Dari hasil penulisan, nantinya dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen serta permasalahan yang kemudian akan dianalisis serta dicari penyelesaiannya untuk meningkatkan kinerja perusahaan kedepannya.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, buku pembelajaran

ABSTRACT

FERDY PAIDO TUA. 2013. 8223108302. **Analysis Customer Satisfaction of Product Learning Books PT Akasia Citra Prima (Akasia Publishers) Through SWOT System**. The Diploma III Program Study Marketing Management. Department of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

Scientific work aims to find out about customer satisfaction with product learning books high school level through the Acacia Publishers dimensions of customer satisfaction as well as a SWOT systems that can identify the factors that are systematically held to formulate the company's strategy. The method used in this study is a descriptive analysis of the methods of data collection through literature review, observation, interviews and questionnaires.

From the results of the writing, will find out the extent to which the level of consumer satisfaction and problems which will then be analyzed and searched solution to improve the performance of the company going forward.

Keywords: customer satisfaction, learning books

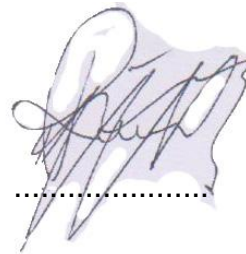
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda tangan

Tanggal

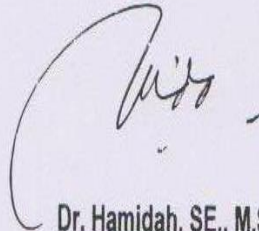
DR. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIP. 19720627 200604 1 001



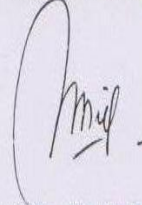
17 Mei 2013

Ketua Jurusan Manajemen

Jakarta, Juni 2013
Ketua Program Studi
DIII Manajemen Pemasaran



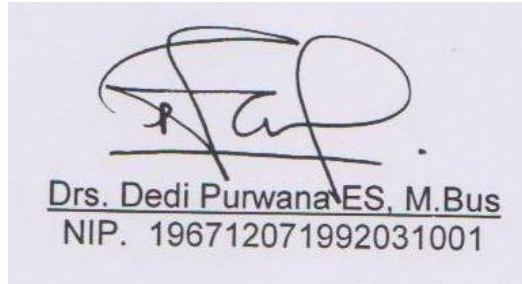
Dr. Hamidah, SE., M.Si.
NIP. 19560321 198603 2 001



Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 19570221 198503 2 002

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



Nama Tanda Tangan Tanggal

Ketua Penguji

Agung Kresnamurti R.P., S.T., M.M.
NIP. 19740416 200604 1 001

.....

15/07/2013

Penguji Ahli

Dra. Sholikhah, M.M.
NIP. 19620623 199003 2 001

.....

15/07/2013

Dosen Pembimbing

Dr. M. Rizan, S.E., M.M.
NIP.19720627 200604 1 001

.....

15/07/2013

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Atas segala berkat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen Produk Buku Pembelajaran pada PT Akasia Citra Prima (Penerbit Akasia) Melalui Sistem SWOT**”. Dimana Laporan Karya Ilmiah ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III, Manajemen Pemasaran, Jurusan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari betul bahwa Karya Ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Mohamad Rizan. Selaku dosen pembimbing Karya Ilmiah yang telah bersedia dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
2. Drs. Dedi Purwana E.S., M.Bus. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Hamidah, S.E., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Dra. Umi Mardiyati, M.Si. Selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
 1. Pimpinan dan seluruh karyawan PT Akasia Citra Prima (Penerbit Akasia), khususnya Divisi Pemasaran bagian distribusi produk.
 2. Orangtua dan adik.
 3. Seluruh kerabat dan teman-teman Prodi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta yang ikut mendukung dalam penyusunan laporan praktik kerja lapangan ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, oleh karena itu penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu laporan akhir ini. *Semoga Karya Ilmiah ini dapat memberikan manfaat* bagi semua pembaca, baik kalangan akademis maupun umum, terima kasih.

Jakarta, 12 Mei 2013

Penulis