

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi D3 Manajemen Pemasaran dan mengamati perubahan terkait bidang manajemen pemasaran.

Laporan Tugas Akhir ini berisi tentang **TINJAUAN BAURAN PEMASARAN JASA PADA PT. BIROTIKA SEMESTA (DHL) TAHUN 2013.**

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis, yaitu :

1. Bapak Ganjar M. Disastra, SH., MM selaku dosen pembimbing dan sekaligus dosen wali, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan serta saran yang sangat bermanfaat bagi penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir hingga selesainya laporan ini dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
2. Seluruh dosen dan staf D3 Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama 3 tahun kepada penulis di Institut Manajemen Telkom .
3. Bapak Drs. Dadang Iskandar, MM selaku Ka Prodi D3 Manajemen Pemasaran Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan IM Telkom.
4. Kedua orang tua, Papa (Alm.) St. B. Saragih yang selama hidupnya tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, berdoa dan memotivasi penulis dan Mama F. Samosir yang telah memberikan dorongan baik secara moral dan materi serta tidak pernah bosan memberikan doa, nasihat serta menyemangati tanpa henti kepada penulis, I Love You So Much.
5. *My Beloved Sista and Brotha* Lasmaria Nenni Asrita Saragih, Adi Fransisco Saragih dan Teresia Irene Julianta Saragih yang telah memberikan motivasi, semangat kepada penulis.
6. Sahabat “SMA ku” (Sabrina, Lauria, Yudhistiara, Intan) yang selalu memberikan doa dan keceriaan, saran serta menjadi teman curhat penulis selama penulisan tugas akhir ini
7. Sahabat penulis “*Keluarga Tak Terencana*” (Sofie, Ita, Falen, Indah, Yeni dan Zia), Adi dan Ruth yang telah memberikan dorongan dan nasehat kepada penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Kelompok Kecil “*Elshadai*” (Bang Judikha, Theresia, Angelica dan Lindon) yang memberikan semangat kepada penulis.
9. “Kosan Biru” BBC III (Ami, Okta, Citra, Ruth dan Nurul) yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan semangat yang luar biasa.

10. Dan terakhir penulis ucapkan terima kasih kepada semua Pemasaran A 2010 atas kebersamaannya selama tiga tahun dan semua pihak yang turut mendukung, serta berpartisipasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga penyusunan laporan ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan pembelajaran bagi seluruh pembaca. Demikian Laporan Tugas Akhir ini penulis buat atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Bandung, Juli 2013

Penulis

Nia Dumaris Saragih
010600027

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. GAMBARAN UMUM OBJEK OBSERVASI	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Sejarah DHL	1
1.2. LATAR BELAKANG OBJEK OBSERVASI	2
1.3. PERUMUSAN MASALAH	5
1.4. TUJUAN OBSERVASI	5
1.5. KEGUNAAN OBSERVASI	5
1.6. SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN TUGAS AKHIR	5
 BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN	
2.1. TINJAUAN TEORI	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Jasa	9
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa	11
2.2. PEMBAHASAN	19
2.2.1 Bauran Pemasaran Jasa pada Perusahaan DHL	19
 BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	
3.1. KESIMPULAN	32
3.2. SARAN	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perusahaan-Perusahaan Jasa Pengiriman Barang	3
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo DHL	1
Gambar 2.1 Proses Pemasaran	8
Gambar 2.2 Kurs Dollar	21
Gambar 2.3Promosi DHL	23
Gambar 2.4 Bukti Fisik DHL	24
Gambar 2.5 Beberapa Jenis Pacakaging DHL	25
Gambar 2.6 Logo DHL	25
Gambar 2.7 Bangunan DHL	25
Gambar 2.8 Dalam Ruangan DHL	26
Gambar 2.9Proses Pelayanan Pengiriman Barang DHL Secara Langsung	28
Gambar 2.10 Proses Pelayanan Pengiriman Barang DHL Secara <i>Online</i>	29
Gambar 2.11 <i>Blue Print</i> DHL	30
Gambar 2. 12Layanan Pelacakan Melalui Internet	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	37
Lampiran 2	DHL EXPRESS 9:00	38
Lampiran 3	DHL EXPRESS 12:00	40
Lampiran 4	DHL WORLDWIDE	42
Lampiran 5	BUKTI FISIK DHL	44
Lampiran 6	RIWAYAT HIDUP PENULIS	46