

HALAMAN PERSETUJUAN

**TINJAUAN MENGENAI KUALITAS PRODUK *CUSHION SEAT* UNTUK KABEL GAS
MOTOR PT. KARYA PUTRA PAHLAWAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi D3 Manajemen Pemasaran

Disusun Oleh :

Imam Barlen Shidiq Hadipranoto

010600016



Diterima oleh: Pembimbing,

Heppy Millanyani, S.sos., MM

SEKOLAH ADMINISTRASI BISNIS DAN KEUANGAN

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2013

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini dengan judul “Tinjauan Mengenai Kualitas Produk *Cushion Seat* Untuk Kabel Gas Motor PT. Karya Putra Pahlawan” adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Tugas Akhir saya ini.

Bandung, November 2013

Yang membuat pernyataan,

(Imam Barlen Shidiq Hadipranoto)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamuallaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat ridho dan rahmat yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Tinjauan Mengenai Kualitas Produk *Cushion Seat* untuk Kabel Gas Motor PT. Karya Putra Pahlawan”. Penyusunan laporan Tugas Akhir ini dilaksanakan di PT. Karya Putra Pahlawan yang beralamat di jalan kerkhof NO.50 Cimahi.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Ahli Madya program studi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom. Pada saat penyusunan laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak masukan, dukungan, dan bimbingan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Sumarno Hadipranoto, SH dan Ibu Siti Maemunah sebagai orangtua yang selalu memberikan dukungan yang maksimal kepada penulis.
2. Ibu Heppy Millanyani, S.sos., MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas informasi, ilmu, bimbingan, waktu, dan kesabaran yang telah diberikan demi kelancaran penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Ganjar Mohamad Disastra, SH., MM selaku ketua program studi D3 manajemen pemasaran di sekolah administrasi bisnis dan keuangan Universitas Telkom.
4. Seluruh staff pengajar Manajemen Pemasaran Universitas Telkom yang telah mengajarkan banyak ilmu bermanfaat bagi penulis.
5. Sekretariat Manajemen Pemasaran Universitas Telkom yang telah memberikan kelancaran dalam urusan administrasi kampus.
6. Bapak Yoyok, selaku Direktur Utama PT. Karya Putra Pahlawan yang telah mengizinkan penulis dalam melakukan observasi untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Wahyu Hidayat selaku kepala bagian pemasaran PT. Karya Putra Pahlawan yang telah membimbing dan memberikan banyak kemudahan dalam pengumpulan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh staff dan karyawan PT. Karya Putra Pahlawan yang telah memberi banyak informasi kepada penulis untuk digunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini.

9. Sahabat, seluruh teman manajemen pemasaran 2010, yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk penulis dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini.
10. Abang Wawan Gunawan sebagai sodara kandung yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa untuk kelancaran penulis dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya.

Bandung, November 2013

Hormat Saya,

Imam Barlen Shidiq Hadipranoto

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Pengesahan	i
Halaman Pernyataan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Observasi	1
1.2 Latar Belakang Objek Observasi	3
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Observasi	4
1.5 Kegunaan Observasi	4
1.6 Sistematika Penulisan	5

BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN

2.1 TINJAUAN TEORI	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Bauran Pemasaran	6
2.1.3 Pengertian Produk	7
2.1.4 Pengertian Kualitas Produk	8
2.1.5 Dimensi Kualitas Produk	9
2.2 PEMBAHASAN	10
2.2.1 Produk <i>Cushion Seat</i> Untuk Kabel Gas Motor	10
2.2.2 Upaya Perusahaan Dalam Menjaga Kualitas Produk	11
2.2.3 Karakteristik Cacat Produk <i>Cushion Seat</i> Untuk Kabel Gas Motor	14
2.2.4 Dimensi Kualitas Produk <i>Cushion Seat</i> Untuk Kabel Gas Motor	17

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 KESIMPULAN	21
3.2 SARAN	21
3.2.1 Kepada Perusahaan	21
2.2.2 Kepada Peneliti Selanjutnya	22

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Presentase Pengembalian Produk <i>Cushion Seat</i> Selama empat Bulan	3
Tabel 2.1	: Jumlah Cacat Pada Produk <i>cushion seat</i> untuk kabel gas motor	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	: Logo PT. Karya Putra Pahlawan	2
Gambar 2.1	: Produk <i>cushion seat</i> untuk kabel gas motor	10
Gambar 2.2	: Produk yang terpasang pada sepeda motor Yamaha mio	10