

**NO: 36020084/MAN/2009**

**STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA PT. BCL MELALUI  
PENGELOLAAN PELANGGAN YANG LEBIH TERFOKUS DI  
WILAYAH JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1  
Program Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi  
Universitas Kristen Petra

Oleh :

Kevin Surya Perdana

NRP : 36406004

Anthony Gozali

NRP : 36406138

**PROGRAM MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA  
SURABAYA**

**2009**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA PT. BCL MELALUI  
PENGELOLAAN PELANGGAN YANG LEBIH TERFOKUS DI  
WILAYAH JAWA TIMUR**

Oleh :

Kevin Surya Perdana            NRP : 36406004  
Anthony Gozali                 NRP : 36406138

Diterima Oleh :

Program Manajemen Pemasaran Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Kristen Petra

Surabaya, 9 Oktober 2009

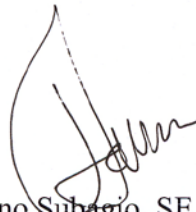
Pembimbing :



Hartono Subagio, SE., MM.

Nip : 87-003

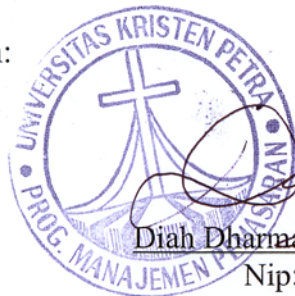
Ketua Tim Penguji:



Hartono Subagio, SE., MM.

Nip : 87-003

Kepala Program:



Diah Dharmayanti, SE., MSi.

Nip: 03-004

**LEMBAR PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Kevin Surya Perdana

NRP : 36406004

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA PT. BCL MELALUI PENGELOLAAN PELANGGAN YANG LEBIH TERFOKUS DI WILAYAH JAWA TIMUR beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Petra, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 1 Oktober 2009

Yang menyatakan



Kevin Surya/Perdana

**LEMBAR PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anthony Gozali

NRP : 36406138

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA PT. BCL MELALUI PENGELOLAAN PELANGGAN YANG LEBIH TERFOKUS DI WILAYAH JAWA TIMUR beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

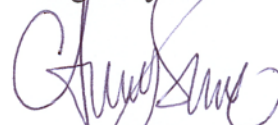
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Petra, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 1 Oktober 2009

Yang menyatakan



Anthony Gozali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan karunia, berkat, dan rahmat dari-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis mengerjakan tugas akhir di PT. BCL, yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam industri kancing. Penelitian ini difokuskan pada penerapan strategi *spreading* dan *coverage* untuk meningkatkan penjualan kancing secara *vertical* dan *horizontal* di wilayah Jawa Timur.

Akhir kata, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran sangat diharapkan, dan semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 1 Oktober 2009

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan pimpinan-Nya yang telah penulis terima selama melaksanakan tugas akhir ini, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini, antara lain :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia kesehatan dan hikmat akal budi kepada penulis, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Orang tua tercinta dan segenap keluarga yang telah memberikan semangat, doa, kasih sayang, dan pengertian yang begitu besar.
3. Diah Dharmayanti, Se., MSi., selaku Kepala Program Manajemen Pemasaran.
4. Hartono Subagio, SE., MM., selaku dosen pembimbing 1 tugas akhir penulis.
5. Michael Adiwijaya, SE., MA., selaku dosen pembimbing 2 tugas akhir penulis.
6. Yadi Budhisetiawan, ACCA., MCom., selaku pengajar dan konsultan dalam program sertifikasi profesi *Sales Management*.
7. Bapak Tan Herry Chandra dan Ibu Ivana Tandra selaku pemilik perusahaan yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian, magang, dan memperoleh data-data internal perusahaan yang dibutuhkan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
8. Ibu Debora selaku Kepala Bagian Pemasaran PT. BCL yang dengan penuh kesabaran telah banyak meluangkan waktunya dalam membantu penulis memberikan penjelasan dan pengarahan yang berkaitan dengan objek penelitian.
9. Bapak Toto selaku Kepala Bagian Keuangan PT. BCL yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi tentang penjualan PT. BCL yang diperlukan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

10. Bapak Thomas selaku kepala bagian produksi yang telah memberikan waktunya untuk sekedar memberikan informasi dan petunjuk yang berkaitan dengan bagian produksi sehingga penulis bisa mendapatkan berbagai data yang berkaitan dengan produksi untuk memudahkan penyusunan tugas akhir ini.
11. Karyawan PT. BCL lainnya yang juga telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
12. Rekan-rekan seperti Mario, Suharjono, Hartawan, Ivan, David Eka, Bobby serta rekan-rekan Sertifikasi *Sales Management* : Agnes, Yenni Roes, Regina, dan masih banyak rekan-rekan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan di sini, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudari semua. Semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi rekan-rekan semua.

Surabaya, 1 Oktober 2009

Penulis