

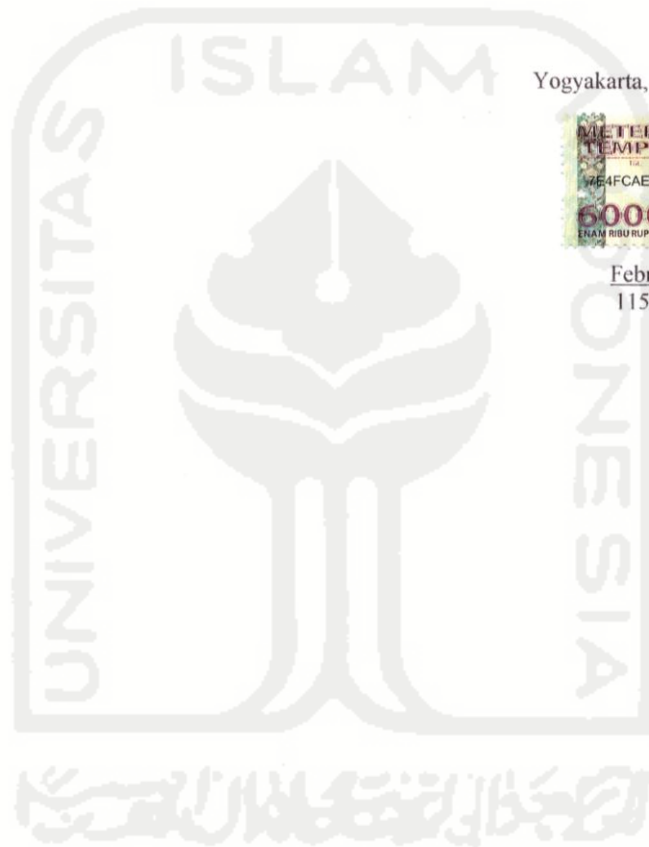
### PENGAKUAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Demi Allah, saya akui bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang telah saya sertakan sumber aslinya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan Hak Kekayaan Intelektual, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditentukan oleh pihak Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 10 Maret 2017



Febriansah  
11522343



## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

**Zona Sehari**  
Spesialis : Laundry Karpet Express, Sofa,  
Spring Bed, Kasur Palembang  
ANTAR JEMPUT GRATIS !!!

+628994440654/05618211967/www.facebook.com/zonaseharilaundry

Jalan Danau Sentarum Depan Komplek Mitra Raya Lestari 2 Pontianak, Kalimantan Barat

### SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sumar Wanto, S.Kom  
Jabatan : Pemilik Outlet Zona Sehari Laundry dan Cuci Karpet Express  
Alamat : Jalan Danau Sentarum Depan Komplek Mitra Raya Lestari 2 Pontianak,  
Kalimantan Barat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa yang beridentitas :


Nama : Febriansah  
NIM : 11522343  
Fakultas : Teknologi Industri  
Jurusan : Teknik Industri  
Universitas : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Telah selesai melakukan penelitian di Zona Sehari Laundry dan Cuci Karpet Express Jalan Danau Sentarum Depan Komplek Mitra Raya Lestari 2 Pontianak, Kalimantan Barat selama 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 01 November 2016 sampai dengan 30 November 2016 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Re Segmentasi Pasar Melalui Pendekatan Customer Relationship Management".

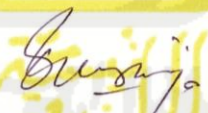
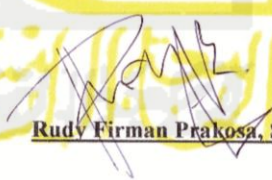
Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 30 November 2016

Pemilik Zona Sehari Laundry dan Cuci Karpet Express

  
Sumar Wanto, S.Kom



**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING****ANALISIS RE SEGMENTASI PASAR MELALUI PENDEKATAN *CUSTOMER*  
*RELATIONSHIP MANAGEMENT*****(Studi Kasus Pada Zona Sehari *Laundry* Dan Cuci Karpet *Express* Pontianak)****TUGAS AKHIR****Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata-1  
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri****Disusun Oleh :****Febriansah (115224343)****Yogyakarta, 9 Maret 2017****Menyetujui,****Dosen Pembimbing - I****Dosen Pembimbing - II**  
**Sunaryo, Ir., M.P.**  
**Rudy Firman Prakosa, S.T., M.Sc.**

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

### ANALISIS RE SEGMENTASI PASAR MELALUI PENDEKATAN *CUSTOMER* *RELATIONSHIP MANAGEMENT*

(Studi Kasus Pada Zona Sehari *Laundry* dan *Cuci Karpet Express Pontianak*)

### TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Febriansah

No. Mahasiswa : 115222343

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 30 Maret 2017

Tim Penguji

Sunarvo, Ir. M.P.  
Ketua

Taufiq Immawan, Dr. M.M., S.T.  
Anggota 1

Nashrullah Setiawan, S.T., M.Sc.  
Anggota 2

Rudy Firman Prakosa, S.T., M.Sc.  
Anggota 3

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng.

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Kupersembahkan Tugas Akhir Ini Untuk:*

*Ibuku dan bapak ku Tercinta Yang Memberikan Dukungan moril maupun materil, serta Doa dan Menghadapi dengan penuh kesabaran, keikhlasan, ketulusan dalam membimbingku hingga aku bisa menyelesaikan masa kuliah ku.*

*Kakak perempuanku satu satunya mbak wiji dan kakak laki - lakiku satu - satunya mas anto yang selalu mengingatkan dan memberi semangat agar aku cepat menyelesaikan kuliah ku*

*Teman-teman ku yang selalu mendukungku Semangat dan kerja keras ku terinspirasi oleh kalian semua*

*Terima kasih.*

## HALAMAN MOTTO

“Hendaklah kamu menjadi orang-orang rabbani, karena kamu selalu mengajarkan Al Kitab dan disebabkan kamu tetap mempelajarinya.”

(QS. Ali-Imram : 79)

“ Allah tidak membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya “

(QS. Al Baqarah : 256)

“ Sesungguhnya dibalik setiap kesukaran pasti ada kemudahan. Sungguh dibalik setiap kesukaran, pasti ada kemudahan.“

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

“...Sesungguhnya Allah tidak mengubah nasib suatu kaum sampai mereka sendiri mengubah dirinya... “

(QS. Ar-Ra`d : 11)

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga pelaksanaan penelitian sekaligus penyusunan Laporan Tugas Akhir di Zona Sehari *Laundry* dan Cuci Karpét *Express* yang berjudul “**Analisis Re Segmentasi Pasar Melalui Pendekatan *Customer Relationship Management***” ini dapat diselesaikan dengan baik. Serta tidak lupa sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan penerusnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia.

Tugas Akhir merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu pada jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia. Dengan penyusunan Tugas Akhir ini diharapkan mahasiswa dapat mengetahui sejauh mana penerapan teori yang telah didapatkan di bangku kuliah dan pengetahuan lapangan dalam suatu industri.

Dalam pelaksanaan Penelitian di Zona Sehari *Laundry* dan Cuci Karpét *Express* Penulis banyak mendapat bantuan, dukungan dan kesempatan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Imam Djati Widodo, Drs., M.Eng.Sc., Dr. selaku dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng. selaku ketua jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Sunaryo, Ir.,M.P. selaku dosen pembimbing I Tugas Akhir jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia
4. Bapak Rudy Firman Prakosa, S.T.,M.Sc. selaku dosen pembimbing II Tugas Akhir jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia
5. Kedua orang tua dan saudara kandung saya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik berupa materi maupun moral.

6. Bapak Sumar Wanto, S.Kom selaku pemilik *outlet* Zona Sehari *Laundry* dan Cuci Karpel *Express* dan beserta para pekerjanya
7. Teman – teman Teknik Industri 2011 yang telah memberikan waktu kebersamaannya selama menjadi mahasiswa Teknik Industri Universitas Islam Indonesia
8. Pihak lain yang telah membantu secara langsung dan tidak langsung dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Tak ada gading yang tak retak, oleh karena itu penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini, sehingga segala kritik dan saran akan penulis terima dengan rendah hati.

Penulis sangat berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Maret 2017

Penulis

