# KATA PENGANTAR

***Alhamdulillah,*** Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah سبحانه وتعالى atas rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Tugas Akhir ini. Salawat serta salam tidak lupa penulis curahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad صلى الله عليه وسلم beserta keluarganya.

Penulisan laporan ini diajukan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan studi Diploma 3 Jurusan Manajemen Pemasaran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan Laporan Tugas Akhir ini, yaitu :

1. Bapak **Sampurno Wibowo, S.E, M.Si** selaku Ketua Program studi D3 Manajemen Pemasaran Telkom Bandung.

2. Bapak **Drs. Dadang Iskandar, MM** selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan perhatian, bimbingan, saran, arahan dan motivasi bagi penulis.

3. Bapak **Didin Wahyudin,** selaku Manager **KFC Cabang Sukawangi - Bandung.**

4. Atta **H. Andi Busra, S.E** (alm), Ibu **Dra. Hj. Alrianih Natsir, S.**E, Kakak **Andi Nurul Fitrianih,** Adik **Andi Muhammad Novian Nurtanio** dan **Andi Nurul Tazkiyah Nafasha** serta keluarga besar **M. Natsir** yang telah memberikan dorongan kepada penulis baik moril maupun materil.

5. Pimpinan, seluruh Staff dan Pegawai PT Fastfood Indonesia, Tbk yang telah membantu penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

6. Teman-teman di D3 Manajemen Pemasaran, teman-teman PHINISI IM TELKOM, teman-teman IKAMI SULSEL cab.Bandung, teman-teman SEGEN-X, sahabat-sahabatku Dyah Ayu Puspitasari dan Novia Mangape atas segala dukungan moril yang diberikan.

7. Seluruh pihak yang telah memberikan dorongan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penulisan Laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu - persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak yang akan bermanfaat dalam pengembangan program ini.

Akhir kata semoga penulisan ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Bandung, Juli 2012

Andi Nurul Endah Yuniarsih

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... i
HALAMAN PERNYATAAN ..... ii
HALAMAN PENGESAHAN ..... iii
ABSTRAK ..... iv
KATA PENGANTAR ..... v
DAFTAR ISI ..... vii
DAFTAR TABEL ..... viii
DAFTAR GAMBAR ..... x
DAFTAR DIAGRAM ..... xi

**BAB I Pendahuluan ..... 1**
1.1 Gambaran Umum Objek Observasi ..... 1
1.2 Latar Belakang Objek Observasi ..... 4
1.3 Perumusan Masalah ..... 7
1.4 Tujuan Observasi ..... 7
1.5 Kegunaan Objek Observasi ..... 7
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir ..... 8

**BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN ..... 9**
2.1 Landasan Teori ..... 9
2.1.1 Peranan Pemasaran Dalam Perusahaan ..... 9
2.1.2 Konsep Manajemen Pemasaran ..... 9
2.1.3 Promosi ..... 10
2.1.4 Fungsi Promosi ..... 11
2.1.5 Tujuan Promosi ..... 12
2.1.6 Bauran Promosi ..... 13
2.1.7 *Suggestive Selling* ..... 19
2.2 Pembahasan ..... 20
2.2.1 Proses *Suggestive Selling* ..... 22
2.2.2 Teknik *Suggestive Selling* ..... 28
2.2.3 Hasil *Suggestive Selling* ..... 30

**BAB III KESIMPULAN DAN SARAN ..... 33**
3.1 Kesimpulan ..... 33
3.2 Saran ..... 34
DAFTAR PUSTAKA ..... 35
LAMPIRAN ..... 36

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waralaba Asing dan Lokal di Indonesia .....2

Tabel 1.2 Penilaian Konsumen Mengenai Alasan Memilih Beberapa Restoran Cepat Saji .....2

Tabel 1.3 Bauran Promoosi pada KFC .....5

Tabel 2.1 Volume penjualan KFC Sukawangi pada bulan Februari-Maret 2012.....31

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Observasi KFC Sukawangi…….……..……..3

# DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 *Marketing Mix*……..……..……..…..4