

**LAPORAN PELAKSANAAN  
PROGRAM MAGANG MANDIRI MBKM  
SEMESTER V TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PT XYZ DENGAN *CUSTOMER*  
*SATISFACTION INDEX* UNTUK STRATEGI PEMASARAN  
BERBASIS SWOT**



**Disusun Oleh:**

**Nama** : Qhintara Febriana Putri Wahyono  
**NPM** : 22032010141  
**Dosen Pembimbing** : Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PROGRAM MAGANG MANDIRI MBKM**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PT XYZ DENGAN *CUSTOMER***  
***SATISFACTION INDEX* UNTUK STRATEGI PEMASARAN**  
**BERBASIS SWOT**

**Semester V Tahun Akademik 2024/2025**

Disetujui Oleh,

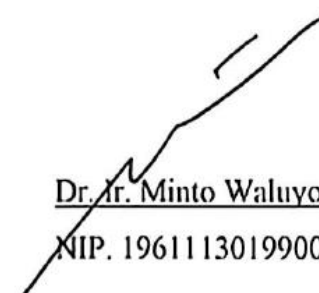
Pembimbing Lapangan  
Departemen Dukungan Bisnis  
PT PAL Indonesia



**PT PAL**  
INDONESIA

Irena Hapsari  
NIP. 105204628

Dosen Pembimbing  
Magang Mandiri MBKM  
Program Studi Teknik Industri



Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.  
NIP. 196111301990031001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Teknik Industri



H. R. Sidiyanto, S.T., MT.  
NIP. 196502251992031001

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, yang telah memberikan penulis kekuatan dan kelancaran dalam menyelesaikan laporan ini dengan baik. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah memimpin umat manusia dari kegelapan menuju era pencerahan ilmu pengetahuan. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Magang S-1 Teknik Industri di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, yang dilaksanakan di PT PAL Indonesia dari tanggal 1 Agustus 2024 hingga 31 Desember 2024. Keberhasilan penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M. MT., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Jariyah, M. P., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Ir. Rusindiyanto, M. T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM., selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan penuh dalam pelaksanaan magang dan penyusunan laporan ini.
5. Ibu Irena Hapsari, selaku Pembimbing Lapangan di PT PAL Indonesia, yang telah membantu dan membimbing penulis dalam pelaksanaan magang serta penyusunan laporan ini.
6. Ibu Fiska, Bapak Jumarma, dan Bapak Samsul, selaku mentor di Divisi Penjualan dan Pemasaran Kapal PT PAL Indonesia, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama pelaksanaan magang.
7. Seluruh jajaran direksi, pimpinan, dan karyawan PT PAL Indonesia, khususnya Divisi Penjualan dan Pemasaran Kapal, yang telah memberikan dukungan dan pengalaman praktis selama kegiatan magang.
8. Orang tua penulis, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat yang tiada henti dalam setiap langkah perjalanan penulis.
9. Rekan-rekan magang PT PAL Indonesia, Raditya Aliansyah, Mamed Strong, serta semua pihak yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama proses magang dan penyusunan laporan.

Penulis menyadari bahwa Laporan Pelaksanaan Magang Mandiri MBKM ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk perbaikan di masa depan. Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai tambahan wawasan maupun sebagai referensi yang berguna bagi mahasiswa dan pembaca.

Surabaya, 28 November 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LAPORAN PELAKSANAAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	5
1.1 Latar Belakang .....	5
1.2 Tujuan Magang .....	6
1.3 Manfaat Magang .....	6
1.4 Tujuan Penulisan Topik Magang .....	7
<b>BAB II LOKASI MAGANG</b> .....	8
2.1 Sejarah Mitra Magang.....	8
2.2 Struktur Organisasi & Penjelasan Tugas PT PAL Indonesia .....	9
2.3 Struktur Organisasi & Penjelasan Tugas Departemen.....	13
2.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	19
2.5 Bidang Usaha PT PAL Indonesia .....	20
<b>BAB III PELAKSANAAN MAGANG</b> .....	22
3.1 Posisi/Kedudukan Kegiatan Magang .....	22
3.2 Metodologi Penyelesaian Tugas .....	22
3.3 Pembelajaran Hal Baru .....	34
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	36
4.1 Kesimpulan .....	36
4.2 Saran .....	36
<b>BAB V REFLEKSI DIRI</b> .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	38
<b>LAMPIRAN</b> .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT PAL Indonesia.....	8
Gambar 2.2 Logo DEFEND ID .....	8
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT PAL Indonesia.....	9
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Divisi Pemasaran dan Penjualan Kapal.....	13
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Departemen Proposal Proyek Kapal .....	14
Gambar 2.6 Struktur Organisasi Departemen Pengembangan Pasar dan Produk.....	16
Gambar 2.7 Struktur Organisasi Departemen Dukungan Bisnis .....	18
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian .....	24
Gambar 3.2 Diagram SWOT PT PAL Indonesia.....	32

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Atribut Penelitian .....	26
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 3.4 Perhitungan <i>Weighted Factor</i> (WF).....	28
Tabel 3.5 Hasil Perhitungan WF, WS, dan WT.....	28
Tabel 3.6 Kriteria Penilaian CSI.....	29
Tabel 3.7 Data Kuesioner SWOT Variabel Faktor Internal.....	30
Tabel 3.8 IFAS ( <i>Internal Strategic Factor Analysis Summary</i> ) .....	30
Tabel 3.9 Data Kuesioner SWOT Variabel Faktor Eksternal .....	31
Tabel 3.10 EFAS ( <i>External Strategic Factor Analysis Summary</i> ) .....	31
Tabel 3.11 Perhitungan Kuadran Diagram SWOT .....	32
Tabel 3.12 Matriks SWOT PT PAL Indonesia .....	33