# DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... i
*ABSTRACT* ..... ii
LEMBAR PENGESAHAN ..... iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS ..... iv
KATA PENGANTAR ..... v
DAFTAR ISI ..... vii
DAFTAR GAMBAR ..... xi
DAFTAR TABEL ..... xii
DAFTAR LAMPIRAN ..... xiv
DAFTAR ISTILAH ..... xv
DAFTAR SINGKATAN ..... xvi
DAFTAR SIMBOL ..... xvii
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
I.1. Latar Belakang ..... 1
I.2. Perumusan Masalah ..... 9
I.3. Tujuan Tugas Akhir ..... 9
I.4. Batasan Tugas Akhir ..... 10
I.5. Manfaat Tugas Akhir ..... 10
I.6. Sistematika Penulisan ..... 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 12
II.1. Usaha Kecil Menengah (UKM) ..... 12
II.2. Komunikasi Pemasaran ..... 13
II.3. Komunikasi Pemasaran Terpadu ..... 14
II.4. Bauran Komunikasi Pemasaran ..... 15
II.4.1 *Advertising* ..... 15
II.4.2 *Digital Marketing* ..... 15
II.4.3 *Social Media* ..... 15
II.4.4 *Alternative Marketing* ..... 15
II.4.5 *Database Marketing* ..... 15
II.4.6 *Direct Response* ..... 16
II.4.7 *Personal Selling* ..... 16

II.4.8 *Sales Promotion* ..... 16
II.4.9 *Public Relations* ..... 16
II.5. *Benchmarking* ..... 16
II.6. *Key Performance Indicator* ..... 17
II.7. *Analytic Hierarchy Process* ..... 17
II.8. Tugas Akhir Terdahulu ..... 19
II.9. Perbandingan Metode ..... 23
II.10. Alat Pembanding ..... 24
BAB III SISTEMATIKA PENYELESAIAN MASALAH ..... 26
III.1. Model Konseptual ..... 26
III.2. Sistematika Penyelesaian Masalah ..... 27
III.3. Pendahuluan ..... 30
III.3.1 Pengumpulan Data Primer ..... 30
III.3.2 Pengumpulan Data Sekunder ..... 30
III.3.3 Identifikasi Permasalahan Objek ..... 30
III.3.4 Penentuan Tujuan Tugas Akhir ..... 30
III.3.5 Penentuan Metode Tugas Akhir ..... 31
III.4. Tahap Rancangan Sistem Terintegrasi ..... 31
III.4.1 Identifikasi Alternatif *Partner Benchmark* ..... 31
III.4.2 Perancangan Kuesioner *Analytical Hierarchy Process* (AHP) ..... 31
III.4.3 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner *Analytical Hierarchy Process* (AHP) ..... 31
III.4.4 Uji Konsistensi ..... 32
III.4.5 Penentuan *Partner Benchmark* ..... 32
III.4.6 Penentuan *Key Performance Indicator* (KPI) ..... 32
III.4.7 Identifikasi *Gap* ..... 32
III.4.8 Penentuan *Future Performance* ..... 33
III.4.9 Perancangan Sistem Terintegrasi ..... 33
III.5. Tahap Analisis dan Evaluasi ..... 33
III.5.1 Analisis dan Validasi Implementasi Hasil ..... 33
III.5.2 Analisis Sensitivitas ..... 33
III.6. Tahap Kesimpulan dan Saran ..... 33

III.7. Metode Evaluasi ..... 34
BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI ..... 35
IV.1. Deskripsi Profil Kopirek ..... 35
IV.2. Identifikasi Alternatif *Partner Benchmark* ..... 36
IV.2.1 Kopi Djitoe ..... 36
IV.2.2 Post Coffee Station ..... 37
IV.2.3 Broker Coffee ..... 37
IV.3. Identifikasi Bauran Komunikasi Pemasaran ..... 38
IV.4. Perancangan Struktur AHP *(Analytical Hierarchy Process)* ..... 40
IV.5. Perancangan Kuesioner ..... 41
IV.6. Pengolahan Data ..... 43
IV.6.1 Matriks Normalisasi Kriteria Komunikasi Pemasaran ..... 43
IV.6.2 Matriks Normalisasi Alternatif *Partner Benchmark* ..... 44
IV.6.2.1 *Advertising* ..... 44
IV.6.2.2 *Digital Marketing* ..... 44
IV.6.2.3 *Social Media* ..... 45
IV.6.2.4 *Alternative Marketing* ..... 45
IV.6.2.5 *Database Marketing* ..... 45
IV.6.2.6 *Direct Response* ..... 46
IV.6.2.7 *Personal Selling* ..... 46
IV.6.2.8 *Sales Promotion* ..... 46
IV.6.2.9 *Public Relation* ..... 47
IV.6.3 Uji Reliabilitas ..... 47
IV.6.4 Menentukan *Partner Benchmark* ..... 55
IV.7. *Benchmarking* ..... 56
IV.7.1 Penentuan *Key Performance Indicator* (KPI) ..... 56
IV.7.2 Identifikasi *Gap* ..... 58
IV.7.3 *Future Performance* ..... 64
IV.7.4 Analisis *Gap* ..... 68
IV.7.4.1 *Advertising* ..... 68
IV.7.4.2 *Digital Marketing* ..... 68
IV.7.4.3 *Social Media* ..... 70

IV.7.4.4 *Alternative Marketing* ..... 72
IV.7.4.5 *Database Marketing* ..... 73
IV.7.4.6 *Direct Response* ..... 74
IV.7.4.7 *Personal Selling* ..... 75
IV.7.4.8 *Sales Promotion* ..... 75
IV.7.4.9 *Public Relation* ..... 78
IV.8. Perancangan Sistem Terintegrasi ..... 80
BAB V ANALISA DAN EVALUASI HASIL PERANCANGAN ..... 92
V.1. Analisa dan Validasi Impelementasi Hasil ..... 92
V.2. Analisis Sensitivitas ..... 105
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN ..... 110
VI.1. Kesimpulan ..... 110
VI.2. Saran ..... 111
VI.2.1 Saran Untuk Kopirek ..... 111
VI.2.2 Saran Untuk Tugas Akhir Selanjutnya ..... 111
DAFTAR PUSTAKA ..... 112