

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E.W; Fornell, C and Lehmann, D.R, 1994, "*Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Finding From Sweden*", Journal of Marketing, Vol.58.
- Badan Pusat Statistik Sumatera Utara, 2014, *Statistik Industri Karet Remah (Crumb Rubber) Sumatera Utara, Medan* ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)). Pengolahan Wilayah Potensial Karet.
- Badan Pusat Statistik, 2010, *Statistik Perdagangan Luar Negeri Indonesia*, Jilid 1, Jakarta.
- Buletin Karet (*Informasi Pasar dan Perkembangan Karet Indonesia*) No. ISSN 0216 – 9908 terbitan tanggal 5 Maret 2012 sampai dengan 5 April 2012.
- Fandy Tjiptono, 2000, *Strategi Pemasaran*, edisi 2, Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty, 2006, "*Metode Penelitian Manajemen*", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fornell, C. Johnson, MD Anderson, EW Cha, and Bryant BE, 2014, "*The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings*", Journal of Marketing, Vol. 60.
- Freddy Rangkuti, 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi meningkatkan kualitas pelanggan*, Edisi keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gabungan Pengusaha Karet Indonesia (Gapkindo), 2014, Gapkindo Cabang Sumatera Utara.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gronroos, Christian, 1990, "Relationship Approach to The Marketing Function in Service Contexts: Journal of Business Research 29 (1): 3-12.
- Gronroos, Christian, 1994, "The Marketing Strategy Containum: Toward A Marketing Concept for The 1990's", Management Decision 29 (1): 7-13.
- Harun Al Rasyid, 1998, *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Makalah Perkuliahan, Universitas Padjajaran, Bandung.
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*; International Edition, Prentice Hall. Inc, New Jersey.
- Kotler dan Swee Hoong Ang, 2005, *Manajemen Pemasaran: Sudut Pandang Asia*, edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks, Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2001. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, Christopher, H and Wright Lauren, 2002. *Principles of Services Marketing Management*, USA: Prentice-Hall
- Rapinov Saputra, 2010, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi PT. Nusantara Sakti Demak)". Skripsi Universitas Diponegoro.
- Russel, Roberta S, Bernard W Taylor, 1998, *Production and Operation Management Focusing in Quality and Competitiveness*, Prentice Hall. Inc, New Jersey.
- Sucherly, 2001, *Kinerja Strategi Bauran Pemasaran Jasa SLI 008, Pengaruhnya Terhadap Nilai Jasa dan Loyalitas Pelanggan PT. Satelit Palapa Indonesia*, Makalah yang disajikan pada temu Ilmiah Sewindu Program Magister Manajemen Universitas Padjajaran, Bandung.

Sugiyono, 2000, *Statistika untuk Penelitian*, CV. Alfabeta, Bandung, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Zheng, YS and HO,TH, 2003, ”*Setting Customer Expectation in Service Delivery: An Integrated Marketing-Operations Perspective*”



## Lampiran 1

Kuisisioner Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENJUALAN KARET  
DI PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III (PERSERO)**

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Tesis sebagai salah satu syarat kelulusan program Pasca Sarjana S2 di Universitas Medan Area (UMA), peneliti berusaha untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Penjualan Karet di PT. Perkebunan Nusantara III (Persero)”**.

Oleh karena itu, saya ingin mengajak Bapak/Ibu untuk ikut berpartisipasi didalam pengisian kuisisioner ini agar hasil penelitian ini dapat memiliki kredibilitas yang tinggi. Saya sangat berterima kasih atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Atas perhatian dan kerja samanya yang baik, saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya,

**Bagus Agung Susetiyo**

---

### I. Identitas Responden

Nama Perusahaan :

Alamat :

### II. Petunjuk Pengisian

- Berilah tanda checklist (v) sesuai dengan pilihan jawaban yang terdapat pada kolom isian.
- Kejujuran dan keikhlasan atas pernyataan Bapak/Ibu akan membantu kebenaran hasil penelitian ini.

Penelitian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini:

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. KS = Kurang Setuju
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
<b>A. Kualitas Produk (X1)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Produk karet PTPN III memiliki parameter mutu sesuai standard yang ditetapkan.					
2.	Produk karet PTPN III memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan fungsinya.					
3.	Produk karet PTPN III merupakan hasil proses produksi di pabrik yang berteknologi tinggi.					
4.	PTPN III memiliki sistem manajemen mutu yang baik dalam hal menjaga kualitas produk.					
5.	Produk karet PTPN III memiliki ketahanan pakai yang sangat baik.					
6.	Desain dan kemasan produk karet PTPN III sangat baik dan menarik.					
7.	Produk karet PTPN III bebas dari kontaminan dan segala kerusakan.					
8.	Spesifikasi teknis produk karet PTPN III sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen.					
9.	PTPN III menerapkan perbaikan secara berkelanjutan terhadap produk karet.					
10.	PTPN III memiliki komitmen dan konsistensi tinggi untuk menjaga kualitas produk karet.					
<b>B. Kualitas Pelayanan (X2)</b>						
1.	Pengiriman produk karet PTPN III sampai ke konsumen tepat waktu.					
2.	PTPN III cepat merespon dan menindaklanjuti keluhan konsumen terhadap produk karet.					
3.	PTPN III menjalin hubungan komunikasi dan memiliki perhatian yang baik dengan konsumen.					
4.	PTPN III segera meminta maaf kepada konsumen apabila terdapat keluhan atau komplain terhadap produk karetnya.					
5.	PTPN III memiliki Standard Operasional (SOP) terhadap segala keluhan konsumen.					

6.	PTPN III sangat bertanggung jawab terhadap komplain konsumen atas produk karet.					
7.	PTPN III telah menyediakan fasilitas dan sarana media atas keluhan konsumen terhadap produk karet.					
8.	PTPN III sangat pantas diberikan kepercayaan penuh konsumen untuk memproduksi produk karet.					
9.	PTPN III segera memperbaiki dan mengganti produk karet yang dikomplain konsumen.					
10.	Pelayanan prima kepada konsumen selama ini telah diterapkan PTPN III.					
<b>C. Kepuasan Pelanggan (X3)</b>						
1.	PTPN III dapat memenuhi harapan konsumen atas fungsi dan kinerja produk karet yang dihasilkan.					
2.	Harga produk karet PTPN III sesuai dengan kemampuan konsumen dan sangat kompetitif.					
3.	Produk karet PTPN III memiliki masa lalu yang baik di kalangan konsumen.					
4.	PTPN III memiliki kualitas produk dan pelayanan yang sangat baik.					
5.	Kami tidak akan beralih ke perusahaan lain untuk membeli produk karet dari PTPN III.					
6.	PTPN III mampu memberikan penjelasan produk karet kepada konsumen dengan jelas dan baik.					
7.	PTPN III mampu memahami kebutuhan konsumen.					
8.	Kami merasa bangga dan puas menggunakan produk karet dari PTPN III.					
9.	Kami dengan mudah mendapatkan informasi mengenai produk karet PTPN III.					
10.	Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan produk karet PTPN III.					
<b>D. Keputusan Pembelian Produk Karet (Y)</b>						
1.	Kami ingin membeli lagi produk karet PTPN III.					

2.	Kami akan merekomendasikan kepada konsumen lain untuk membeli produk karet PTPN III.					
3.	Kami tidak akan beralih ke perusahaan lain untuk membeli produk karet dari PTPN III.					
4.	Kami memilih produk karet PTPN III karena percaya kualitas produknya.					
5.	Setiap stock bahan baku dari produk karet PTPN III habis diproduksi, kami berniat membeli kembali produk karet dari PTPN III.					
6.	Kami membeli produk karet di PTPN III karena produknya mampu memuaskan konsumen.					
7.	Kami membeli produk karet di PTPN III karena pelayanan yang berkualitas.					
8.	Kami membeli produk karet di PTPN III karena PTPN III mampu menjalin hubungan baik dengan konsumen.					
9.	Kami membeli produk karet di PTPN III karena sesuai dengan kebutuhan.					
10.	Kami membeli produk karet di PTPN III karena PTPN III memiliki reputasi yang baik di kalangan konsumen.					

Lampiran II

Tabel Nilai Tabulasi

Variabel X1 (Kualitas Produk)

No. Resp	Kualitas Produk										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	38
2	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	38
3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	41
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	43
6	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	41
7	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	39
8	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	44
9	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	42
10	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	47
11	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	41
12	5	4	4	2	3	4	4	2	4	4	36
13	5	5	5	2	3	5	5	5	5	2	42
14	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
15	3	4	5	2	2	4	4	3	2	2	31
16	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	46
17	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
18	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	42
19	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	44
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
21	5	5	3	3	3	4	4	5	5	3	40
22	3	3	4	4	3	2	5	4	4	3	35
23	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	35
24	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45
25	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	44
26	4	5	5	3	2	4	5	5	5	2	40
<b>Jumlah</b>	110	114	116	100	95	108	114	114	112	94	1077



**Tabel Nilai Tabulasi****Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)**

No. Resp	Kualitas Pelayanan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	41
2	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	42
3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43
4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	44
5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
7	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	46
10	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
12	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44
15	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47
16	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
17	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	45
18	2	3	4	4	4	5	5	4	4	5	40
19	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	46
20	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	46
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	46
24	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
25	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
26	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	46
<b>Jumlah</b>	112	117	119	118	117	121	125	108	107	120	1164

**Tabel Nilai Tabulasi****Variabel X3 (Kepuasan Pelanggan)**

No. Resp	Kepuasan Pelanggan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	39
2	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	43
3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	39
4	3	4	4	5	5	3	5	5	2	3	39
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
6	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	41
7	3	4	5	5	4	4	3	3	5	5	41
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
10	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	46
11	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
15	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	43
16	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46
17	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	46
18	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	47
19	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45
20	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	41
21	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
<b>Jumlah</b>	109	111	121	123	119	110	119	119	114	117	1162

**Tabel Nilai Tabulasi****Variabel Y (Keputusan Pembelian)**

No. Resp	Keputusan Pembelian										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	42
2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	43
3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	43
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	47
6	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
7	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	44
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
16	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
17	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
19	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
20	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	46
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45
<b>Jumlah</b>	116	120	120	116	116	112	119	120	119	118	1176





## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E.W; Fornell, C and Lehmann, D.R, 1994, "*Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Finding From Sweden*", Journal of Marketing, Vol.58.
- Badan Pusat Statistik Sumatera Utara, 2014, *Statistik Industri Karet Remah (Crumb Rubber) Sumatera Utara, Medan* ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)). Pengolahan Wilayah Potensial Karet.
- Badan Pusat Statistik, 2010, *Statistik Perdagangan Luar Negeri Indonesia*, Jilid 1, Jakarta.
- Buletin Karet (*Informasi Pasar dan Perkembangan Karet Indonesia*) No. ISSN 0216 – 9908 terbitan tanggal 5 Maret 2012 sampai dengan 5 April 2012.
- Fandy Tjiptono, 2000, *Strategi Pemasaran*, edisi 2, Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty, 2006, "*Metode Penelitian Manajemen*", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fornell, C. Johnson, MD Anderson, EW Cha, and Bryant BE, 2014, "*The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings*", Journal of Marketing, Vol. 60.
- Freddy Rangkuti, 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi meningkatkan kualitas pelanggan*, Edisi keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gabungan Pengusaha Karet Indonesia (Gapkindo), 2014, Gapkindo Cabang Sumatera Utara.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gronroos, Christian, 1990, "Relationship Approach to The Marketing Function in Service Contexts: Journal of Business Research 29 (1): 3-12.
- Gronroos, Christian, 1994, "The Marketing Strategy Continuum: Toward A Marketing Concept for The 1990's", Management Decision 29 (1): 7-13.
- Harun Al Rasyid, 1998, *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Makalah Perkuliahan, Universitas Padjajaran, Bandung.
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*; International Edition, Prentice Hall. Inc, New Jersey.
- Kotler dan Swee Hoong Ang, 2005, *Manajemen Pemasaran: Sudut Pandang Asia*, edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks, Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2001. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, Christopher, H and Wright Lauren, 2002. *Principles of Services Marketing Management*, USA: Prentice-Hall
- Rapinov Saputra, 2010, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi PT. Nusantara Sakti Demak)". Skripsi Universitas Diponegoro.
- Russel, Roberta S, Bernard W Taylor, 1998, *Production and Operation Management Focusing in Quality and Competitiveness*, Prentice Hall. Inc, New Jersey.
- Sucherly, 2001, *Kinerja Strategi Bauran Pemasaran Jasa SLI 008, Pengaruhnya Terhadap Nilai Jasa dan Loyalitas Pelanggan PT. Satelit Palapa Indonesia*, Makalah yang disajikan pada temu Ilmiah Sewindu Program Magister Manajemen Universitas Padjajaran, Bandung.

Sugiyono, 2000, *Statistika untuk Penelitian*, CV. Alfabeta, Bandung, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Zheng, YS and HO,TH, 2003, "*Setting Customer Expectation in Service Delivery: An Integrated Marketing-Operations Perspective*"





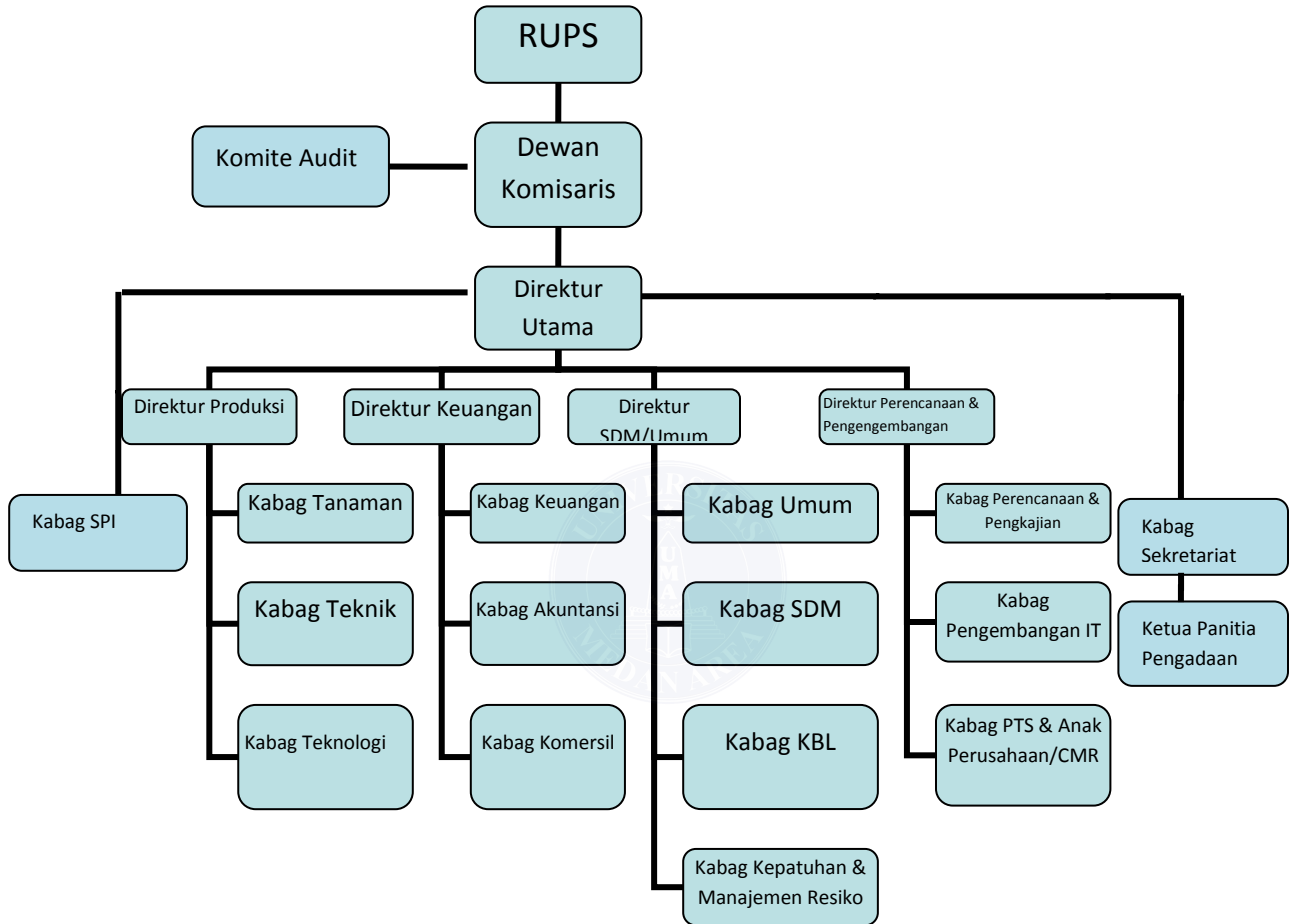
**Daftar Nama Pelanggan Karet PT. Perkebunan Nusantara III (Persero)**

No.	Nama Pembeli	Alamat
1.	Tong Teik PTE LTD	7 Temasek Boulevard #20-02, Suntec Tower One, Singapore 038987
2.	New Continent Enterprises PTE LTD	7 Temasek Boulevard #18-03, Suntec Tower One, Singapore 038987
3.	Solar Universe Rubber	No.24 (1st Floor), Jalan Era Square 3, Era Square 70200 Seremban Negeri Sembilan, Malaysia
4.	Jaya Tropical PTE LTD	3 Shenton Way Hex 08-01, Shenton House Singapore 068805
5.	Wilson Global Trade	7 Temasek Boulevard #17-05, Suntec Tower One, Singapore 038987
6.	Namazie Internationale PTE LTD	143 Cecil Street #19-01 GB Building Singapore 069542
7.	Synergy (2012) PTE LTD	OCBC Centre 65 Chulia Street Singapore 049513
8.	Hevealand SDN BHD	A-12-2, Level 12, Tower A, Menara UOA Bangsar No.5 Jalan Bangsar Utama 1, 59000 Kuala Lumpur – Malaysia
9.	Prime Harvest Land PTE LTD	10 Anson Road #16-01 C International Plaza Singapore 79903
10.	Southland Rubber PTE LTD	370A Alexandra Road The Anchorage #0303 Singapore 79903
11.	Eastland Produce	36A/B Circular Road Singapore 049392
12.	Lanesborough International	50 Armenian Street #0303 Milmer Place, Singapore 179938
13.	PT. Industri Karet Deli	Jl. KL. Yos Sudarso KM 8,3 Medan
14.	PT. Industri Karet Nusantara	Jl. Medan – Tg Morawa KM 9,5 Medan 20148
15.	PT. Fairco Bumi Lestari	Jl. Raya Kisaran – Mandoge KM 15, Desa Prapat Janji, Kec. Buntu Pane, Kisaran

16.	PT. Meridian Jati	Jl. KH. Hasyim Ashari Dalam No. 11-K, Jakarta Pusat 10130
17.	PT. Sentang Raya	Jl. Suryadi, Kel. Perdagangan, Kec. Bandar, Simalungun
18.	PT. Bitung Guna Sejahtera	Jl. KH. Syech Nawawi No. 33 Rangkas Bitung, Jawa Barat
19.	PT. Wilson Tunggal Perkasa	Jl. Raya Barat Boulevard Blok 1A No. 23 Kelapa Gading Permai, Jakarta
20.	PT. Sri Global Abadi	Bandar RT.00 RW. 00 Perdagangan – 1 Kec, Bandar, Simalungun 21184
21.	PT. Latexindo Toba Perkasa	Jl. Raya Binjai KM 11 No. 55 Medan
22.	PT. Mulyo Sakti	Jl. Bayangkara, Komplek Bilal Regency Blok C-2 Medan
23.	PT. Artha Angkasa	Jl. Kapten F Tendean 267, Tebingtinggi
24.	CV. Dramaga	Jl. Perintis Kemerdekaan, Ruko Mall Merdeka Blok D-21 Bogor
25.	PT. Deli Komoditi	Jl. Merbau Komplek Merbau Mas Ruko No. 123 Medan
26.	PT. Mitra Abadi Mulia	Ruko Golden Boulevard Blok M-12 Serpong – Tangerang

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR DIREKSI  
PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III (PERSERO)**

Struktur Organisasi Kantor Direksi PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut:



**Gambar 4.1.**

**Struktur Organisasi Kantor Direksi PT. Perkebunan Nusantara III (Persero)**