

ABSTRACT

Dalam penulisan tugas akhir ini, saya membahas masalah yang saya hadapi ketika magang di Maxindo. Masalah yang dihadapi adalah keluhan pelanggan terhadap produk yang rusak seperti memory card, hard disc, laptop dan kesalahan dari tenaga marketing dalam memberikan informasi kepada pelanggan toko. Adapun tujuan saya menulis tugas akhir ini adalah untuk mengetahui secara mendetail mengenai permasalahan yang terjadi berkaitan dengan keluhan pelanggan yang saya alami dalam pekerjaan saya sebagai salah satu tenaga marketing selama magang di Maxindo dan mencari solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Dalam tugas akhir ini, saya akan menguraikan hal-hal apa saja yang menyebabkan keluhan dari pelanggan toko. Keluhan dari pelanggan itu disebabkan adanya kerusakan terhadap produk yang sudah dibeli dan adanya kesalahan dari tenaga marketing dalam memberikan informasi kepada pelanggan toko. Efek dari dua hal diatas adalah pelanggan toko akan merasa tidak senang akan kualitas barang yang disediakan Maxindo dan tentunya Maxindo akan mengalami kerugian bila tidak ada orang yang membeli produknya. Saya juga akan mengajukan beberapa solusi yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut sehingga masalah tersebut dapat diatasi. Adapun solusi yang saya ajukan adalah Maxindo menyediakan barang berkualitas baik, supervisor Maxindo memberikan *training* kepada staff marketing baru setidaknya selama seminggu ketika staff marketing baru memulai pekerjaannya, dan supervisor Maxindo memberikan hasil kinerja staff marketing baru tersebut.

Di bagian penutup dari tugas akhir ini saya akan mengajukan solusi terbaik yang diharapkan dapat bermanfaat untuk mengatasi permasalahan dalam menghadapi keluhan pelanggan terhadap produk yang rusak ataupun kesalahan dari tenaga marketing di Maxindo. Solusi terbaik yang saya ajukan adalah Maxindo menyediakan barang berkualitas baik dan supervisor Maxindo memberikan *training* kepada staff marketing baru setidaknya selama seminggu ketika staff marketing baru memulai pekerjaannya.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS.....	iii
TABLE OF CONTENTS.....	iv
CHAPTER I. INTRODUCTION.....	1-5
A. Background of the Study	
B. Identification of the Problem	
C. Objectives and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Method of the Study	
F. Limitation of the Study	
G. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS.....	6-8
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	9-11
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	12-13
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	