

## ABSTRAK

Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Kristen Maranatha. Adapun tujuan saya menulis tugas akhir yaitu untuk mengetahui secara detail mengenai permasalahan yang terjadi berkaitan dengan keluhan pelanggan yang saya alami dalam pekerjaan saya sebagai salah satu tenaga marketing selama magang di Compumax dan mencari solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Compumax sendiri adalah merupakan salah satu toko komputer yang terdapat di Kota Bandung yang menyediakan berbagai menjual asesoris komputer. Oleh karena itu tenaga *marketing* yang bekerja di Compumax diharapkan dapat melayani pelanggan dengan benar.

Permasalahan selama magang di Compumax adalah produk yang tidak jalan atau rusak. Keluhan pelanggan bermacam-macam, seperti memory card, hard disc, m-board tidak jalan atau rusak, dan kesalahan dari tenaga *marketing*.

Pada tugas akhir yang berjudul "*Handling Complaints of the Customers in Computer Shop Compumax*" ini, saya akan memaparkan tiga solusi yang memungkinkan untuk mengatasi masalah yang berhubungan dengan keluhan pelanggan. Pada akhirnya, solusi terbaik yang dapat saya berikan diharapkan dapat membantu pelanggan dan toko agar mencapai kesempurnaan.

## TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS.....	iii
TABLE OF CONTENTS.....	iv
CHAPTER 1 : INTRODUCTION.....	1
A. Background of the Study.....	1
B. Identification of the Problem.....	2
C. Objectives and Benefits of the Study.....	3
D. Description of the Institution.....	4
E. Limitations of the Study.....	5
F. Organization of the Term Paper.....	5
CHAPTER 2 : PROBLEM ANALYSIS.....	7
CHAPTER 3 : POTENTIAL SOLUTIONS.....	11
CHAPTER 4 : CONCLUSIONS.....	14
BIBLIOGRAPHY	