TINJAUAN TENTANG PELAKSANAAN PELAYANAN JASA PADA TOSERBA GRIYA PAHLAWAN BANDUNG

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi dan melengkapi Salah Satu Syarat
Dalam Menempuh Tugas Akhir Diploma III Program Studi Manajemen
pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama

Disusun Oleh :

NAMA : ASTRI FITRIANI

NRP : 04.07.R02

FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIDYATAMA

Keputusan Badan Akreditasi Nasional (BAN PT)
NO. 006 / BAN – PT / AK – V / Dpl – IV / I / 2009
Terakreditasi " B "

2010

INTISARI

Salah satu usaha yang dilakukan perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginana konsumen. Usaha yang efektif dalam memberikan kepuasan kepada pelnggan yaitu dengan memberikan pelayaanan yang berkualitas dan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Dengan memberikan suatu pelayaanan yang baik, yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen maka mereka akan merasa puas. Hal ini akan menimbulkan citra yang lebih baik bagi perusahaan. Namun disisi lain, jika konsumen merasa tidak puas kemungkinan mereka akan menyebarkan berita buruk yang berdampak negative pada perusahaan.

Dengan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan kerja praktek dan menyajikannya dalam bentuk laporan tugas akhir yang berjudul **" TINJAUAN TENTANG PELAKSANAAN PELAYANAN JASA PADA TOSERBA GRIYA PAHLAWAN "** Dimana tujuan praktek kerja laporan ini adalah untuk mengetahui palaksanaan pelayanan jasa terhadap konsumen, factor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan jasa dan mengetahui solusi apa yang dilaksanakan untuk menanggulangi hambatan tersebut.

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu metode yang menggambarkan , menganalisa, menafsirkan dan menguraikan data informasi secara jelas tentang masalah yang di teliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilaksanbakan yaitu studi pustaka dan studi lapangan.

Toserba Griya Pahlawan merupakan salah satu perusahaan ritel yang mempunyai visi tetap menjadi pilihan utama, walaupun semakin hari perusahaan ritel semakin banyak tetapi Toserba Griya Pahlawan yakin bahwa perusahaannya akan tetap menjadi pilihan utama para pelanggannya salah satu caranya yaitu dengan memberikan pelayanan jasa yang baik.

Dari sedikit ulasan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Toserba Griya Pahlawan dari waktu ke waktu akan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya.