

STRATEGIC PLANNING

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Fis PW 54 / 05

CUSTOMER SERVICE

Qod

S

**STRATEGI UNTUK MEMPERTAHANKAN
PELANGGAN AGAR TETAP BERTAHAN DI USAHA
KATERING DELTASARI PASTRY**

TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH :

MOCHAMAD QODRI

NIM : 070110749-S

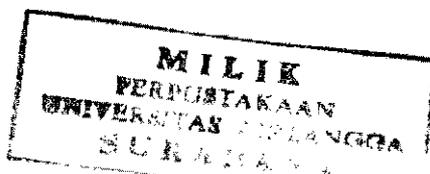
**PROGRAM STUDI D-III PERIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**



**STRATEGI UNTUK MEMPERTAHANKAN
PELANGGAN AGAR TETAP BERTAHAN DI USAHA
KATERING DELTASARI PASTRY**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga**



DISUSUN OLEH :

MOCHAMAD QODRI

NIM : 070110749-S

**PROGRAM STUDI D-III PERIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

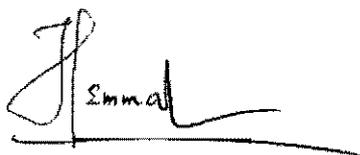
LEMBAR PERSETUJUAN

STRATEGI UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN AGAR TETAP BERTAHAN DI USAHA KATERING DELTASARI PASTRY

Setuju Untuk Diujikan

Surabaya, Januari 2005

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emma', with a long horizontal flourish extending to the right.

Emma Suriani, S. Sos.

NIP : 132 305 110

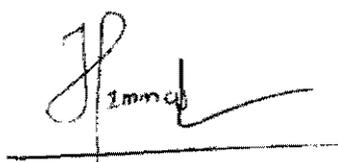
LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini telah dipertahankan di depan dosen penguji

dan disahkan pada tanggal

18 Januari 2005 oleh :

Dosen Penguji I,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Emma Suriani', written over a horizontal line.

Emma Suriani, S. Sos

NIP 132 305 110

Dosen Penguji II,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Nurdin Razak', written over a horizontal line.

M. Nurdin Razak, S. Sos

NIP 132 230 972

ABSTRAK

Semakin banyaknya angkatan muda yang baru lulus kuliah semakin memperbanyak jumlah tenaga kerja yang siap terjun ke lapangan pekerjaan. Namun, lapangan pekerjaan yang ada di Indonesia masih belum mampu untuk menampung mereka semua. Oleh karena itu, sebagai angkatan muda lulusan program profesi yang siap kerja, diupayakan untuk menciptakan lapangan kerja sendiri. Mereka telah dibekali berbagai ilmu tentang program profesi yang notabene banyak manfaatnya di dunia usaha. Seperti halnya perusahaan Deltasari Pastry, perusahaan tersebut merupakan perusahaan *home industry* mampu menyediakan lapangan pekerjaan yang mampu menyerap beberapa tenaga kerja. Permasalahan yang dibahas oleh penulis dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi Deltasari Pastry agar tetap bertahan di usaha ini. Untuk membahas permasalahan tersebut penulis menggunakan metode kualitatif karena metode ini bersifat global yaitu membuktikan suatu permasalahan dengan data - data yang di dapat ketika melakukan observasi dan wawancara dengan lingkungan sekitar yang terlibat langsung dengan permasalahan. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi / studi kepustakaan. Dari hasil data tersebut menunjukkan bahwa yang membuat perusahaan Deltasari Pastry tersebut tetap bertahan adalah bahwa Deltasari Pastry berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Maksudnya, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama yang harus di capai. Sedangkan pelayanan merupakan faktor pendukung terciptanya kepuasan pelanggan. Namun disini untuk memberikan pelayanan yang maksimal, para karyawan harus terjamin kesejahteraannya terlebih dahulu. Jika kesejahteraan karyawan terpenuhi, maka karyawan akan bekerja dengan maksimal. Sehingga pelanggan akan terpuaskan keinginannya yang kemudian akan setia dan akan tetap memesan pada Deltasari Pastry. Inilah strategi yang dilakukan oleh Deltasari Pastry untuk tetap bertahan di usaha ini. Meskipun belum bisa dijalankan semua karena itu semua membutuhkan tahapan - tahapan tertentu. Yang jelas pihak manajemen harus selalu memberikan motivasi, ide - ide, bimbingan kepada karyawan agar dapat bekerja lebih baik.