

TUGAS AKHIR

PENERAPAN STRATEGI PRODUK PT POS INDONESIA CABANG PAYAKUMBUH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Manajemen Pemasaran dari Program Diploma III Fakultas
Ekonomi Universitas Andalas*



Oleh

RADYA FEBTA MERDILA
1900512070

Dosen Pembimbing

Dr. Verinita, SE., M.Si
NIP. 197208262003122004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

ABSTRAK

Strategi yang telah diterapkan oleh PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh yaitu layanan *posjek* yang artinya melakukan antar jemput kiriman surat dan paket langsung ke alamat pelanggan, dan layanan antar jemput materai. Pada tahun 2017 terjadi kenaikan kepuasan pelanggan sampai pada tahun 2019, tetapi pada tahun 2020 kepuasan pelanggan menurun sebanyak 6%, penurunan kepuasan pelanggan pada tahun 2020 disebabkan oleh pandemi *covid*. Maraknya pandemi *covid* dilingkungan sekitar sangat banyak aturan yang harus dipatuhi oleh masyarakat, sehingga sangat berdampak bagi perusahaan. Setelah satu tahun kemudian, pada tahun 2021 mulai mengalami kenaikan kembali sebesar 4%, maka pada tugas akhir ini memiliki tujuan untuk mengetahui penerapan strategi produk pada PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode mengumpulkan data dengan metode observasi, mengamati langsung proses magang di PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh. Dengan adanya strategi produk yang dilakukan PT Pos Indonesia akan sangat mempengaruhi pada penggunaan produk yang telah disediakan PT Pos Indonesia. Aplikasi tersebut sangat mempermudah pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pada pelanggan. PT Pos Indonesia memiliki dua macam produk yang berbentuk aplikasi yaitu Pospay dan Pos Aja. Aplikasi tersebut memiliki tujuan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi. PT Pos Indonesia memiliki dua macam produk yang berbentuk aplikasi yaitu Pospay dan Pos Aja. Aplikasi tersebut memiliki tujuan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi.