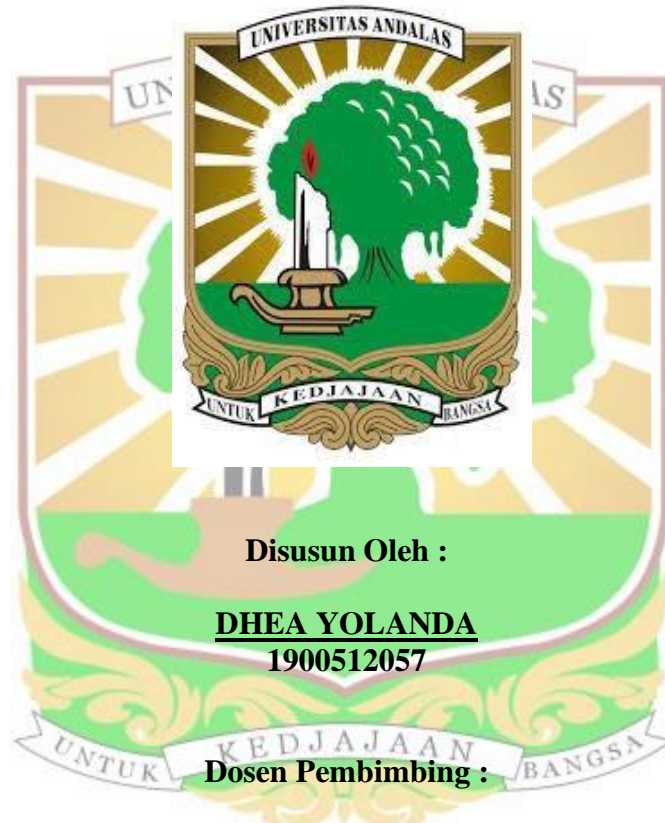


TUGAS AKHIR

Peranan Aplikasi *Myindihome* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Witel Padang

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



Disusun Oleh :

DHEA YOLANDA
1900512057

Dosen Pembimbing :

Dr. Hendra Lukito, SE, MM
NIP 197106242006041007

**Program Studi Manajemen Pemasaran
Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Andalas
2022**

ABSTRAK

Pengelolaan sistem informasi secara efektif disuatu perusahaan merupakan hal yang sangat penting karena dapat memperoleh keunggulan kompetitif di perusahaan tersebut. Menurut Andani, dkk (2020:2). Memanfaatkan teknologi informasi yang cepat dan akurat sangat diperlukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk dapat bersaing dalam ruang lingkup global. Dengan meningkatnya persaingan dan jumlah pesaing membuat perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta terus berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang baik dari pesaing (Sulistiyawati dan Suminar, 2015:2318).

Kotler dalam Panjaitan dan Yulianti (2016:266), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja yang dilakukan oleh perusahaan dimana mereka berusaha melakukan perbaikan dari kualitas produk serta service yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut secara terus menerus. Pelanggan merupakan pihak yang meningkatkan nilai. Kepuasan dari pelanggan merupakan fungsi dari kinerja produk dan harapan dari pembeli. Seorang menejer pemasaran mempunyai tanggung jawab terhadap kualitas, yaitu dengan merancang suatu kebijakan untuk membantu perusahaan agar unggul dalam persaingan melalui kualitas pemasaran dan kualitas produksi.

Kata kunci : Aplikasi Mobile, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

