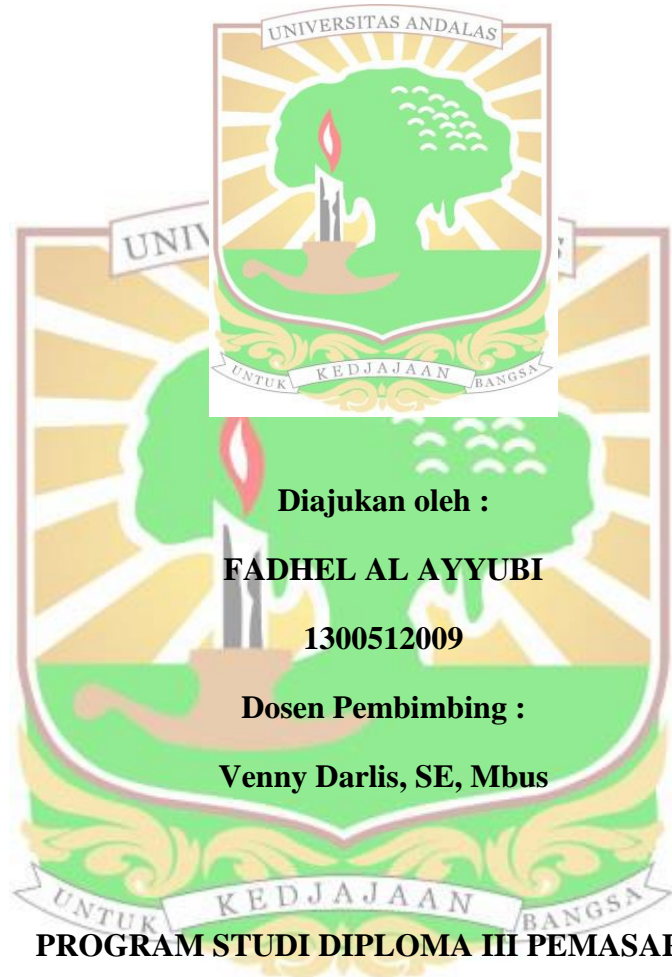


TUGAS AKHIR

“AKTIVITAS DISTRIBUSI KIRIMAN POS EXPRESS PADA PT.

POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PADANG



Diajukan oleh :

FADHEL AL AYYUBI

1300512009

Dosen Pembimbing :

Venny Darlis, SE, Mbus

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2016

Abstrak

Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak dibidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia (Persero). PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu pelayanan jasa pengiriman terbesar di Indonesia menawarkan berbagai keunggulan yakni komunikasi yang selektif dan interaktif, membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan, mengukur keberhasilan, mengevaluasi dan melakukan penyesuaian/perbaikan. PT. Pos Indonesia (Persero) juga cukup kreatif dalam menciptakan produk dan jasa seperti filateli, admail post, pos kilat, pos express dan lain-lain, sehingga dapat bersaing dengan jasa pengiriman swasta. Namun sangat disayangkan perkembangan kreatifitas produk Pos Indonesia tidak sesuai dengan peningkatan kualitas pelayanannya. Akhir-akhir ini banyak pelanggan yang mengeluh terhadap pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero). Yang menjadi masalah beberapa pelanggan mengeluh akan keterlambatan barang bahkan banyak pula yang mengeluhkan barang tidak sampai di tempat tujuan atau hilang entah kemana.

Berdasarkan latar belakang inilah, maka penulis bermaksud melakukan suatu penelitian pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang sebagai pokok bahasan penelitian dengan judul **“AKTIVITAS DISTRIBUSI KIRIMAN POS EXPRESS PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PADANG”**.

