

TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG PERENCANAAN DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA BARAT

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Kesekretariatan/Manajemen Perkantoran
Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*



Dosen Pembimbing:
Dr. Dessy Kurnia Sari, SE., Mbus(Adv)

Program Studi DIII Kesekretariatan/Manajemen Perkantoran
Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas
Padang
2020

ABSTRAK

Seiring dengan berjalannya waktu, paradigma dalam menjalankan kegiatan bisnis perusahaan juga telah mengalami perkembangan. Di tahun 1970-an dan 1980-an konsep perencanaan strategis perusahaan kurang memperhatikan pada aspek kepentingan pelanggan, perusahaan hanya menekankan pada aspek strategi pemasaran. Sampai akhirnya disadari pentingnya konsep yang lebih menekankan pada perusahaan yang berwawasan dan mementingkan pelanggan. Konsep ini menempatkan pelanggan pada posisi yang semakin penting bagi perusahaan, karena konsumen dapat menjadi kunci bagi kesuksesan perusahaan.

Suatu kegiatan bisnis tidak cukup hanya dipacu oleh produk atau teknologi saja. Banyak perusahaan yang merancang produk tanpa masukan dari pelanggan pada akhirnya produk tersebut ditolak di pasar. Pada kondisi persaingan yang semakin tinggi seperti sekarang ini hanya perusahaan yang berwawasan dan mementingkan pelanggan saja yang akan mampu bertahan dan unggul. Hal ini dikarenakan perusahaan tersebut mampu memberikan nilai yang lebih baik kepada konsumen dari pada pesaing mereka. Bagi suatu perusahaan yang berorientasi pelanggan, perusahaan tersebut akan selalu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan sasaran sekaligus kiat pemasaran bagi perusahaan tersebut.

