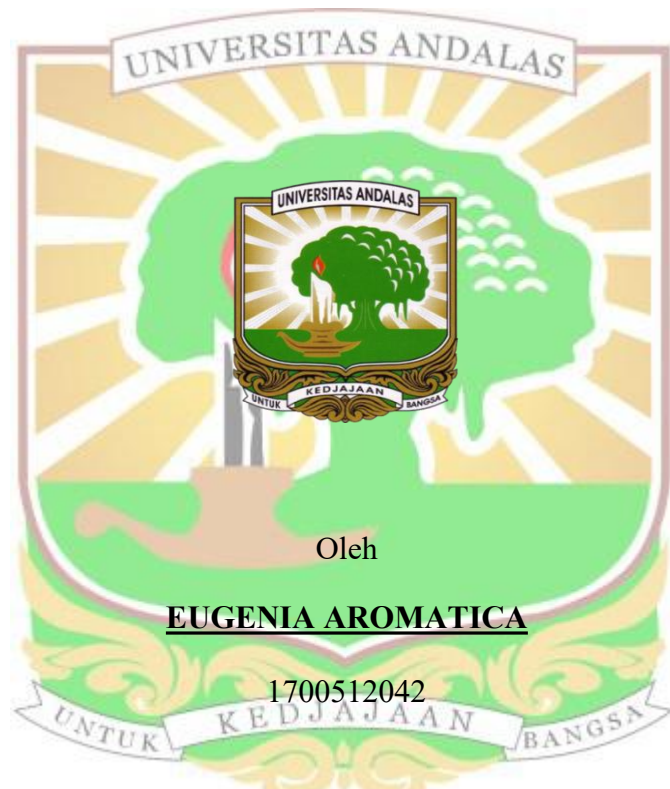


TUGAS AKHIR

Efektivitas Layanan *Posgiro Mobile* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh

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



Oleh

EUGENIA AROMATICA

1700512042

Dosen Pembimbing

SARI SURYA, SE, MM

NIP. 197703292001122001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan dunia digital saat ini terutama teknologi informasi membuat perusahaan saling berlomba-lomba dalam menciptakan berbagai inovasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Salah satu pemicu perusahaan harus mengikuti perkembangan teknologi adalah dengan hadirnya internet di tengah-tengah kehidupan saat ini.

Sebagai upaya menyikapi perkembangan industri di era teknologi informasi yang pesat, perusahaan harus berinovasi dengan menciptakan berbagai fasilitas kemudahan untuk memberikan nilai tambah kepada konsumen. Salah satu upaya yang dilakukan PT Pos Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah dengan melakukan pembaruan layanan yang bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam menggunakan jasa pos serta untuk memenangkan persaingan bisnis. Inovasi yang diluncurkan oleh PT Pos Indonesia adalah pada layanan jasa keuangan yaitu *Posgiro Mobile*.

