

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Pertumbuhan industri plastik setiap tahunnya mengalami peningkatan, begitu pula dengan kebutuhan konsumen akan produk packaging yang memang saat ini memerlukan teknologi printing pada media tersebut. Teknologi tersebut dikenal dengan sebutan *rotogravure* yang juga memiliki pengertian sebagai teknologi cetak yang biasa digunakan untuk mencetak media yang terbuat dari bahan yang fleksibel, seperti plastik, aluminium, kertas, dan PVC (polyvinyl chlorida).

PT. Printindo Semesta Gravure merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada industri tersebut sejak 2010 dan telah menjadi salah satu perusahaan yang memiliki konsumen loyal dari berbagai daerah di Indonesia. Loyalitas memang merupakan salah satu unsur penting di dalam keberlangsungan sebuah perusahaan, karena dengan adanya loyalitas konsumen akan lebih attached terhadap perusahaan tersebut. Namun, penarikan konsumen baru merupakan unsur yang tidak kalah penting, karena memang sudah seharusnya perusahaan menjaga agar marketnya tidak jenuh.

Sebagai bentuk realisasi, penulis membuat program standarisasi layanan prima perusahaan sebagai solusi bagi permasalahan yang dimiliki oleh PT. Printindo Semesta Gravure yang kemudian akan diimplementasikan secara langsung dalam bentuk rekomendasi. Proses realisasi tersebut akan dibagi kedalam 3 jangka waktu, diantaranya jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa, pada makalah ini penulis memiliki tujuan utama yaitu : meningkatkan services bagi PT. Printindo Semesta Gravure sekaligus menambahkan konsumen baru guna mencegah kejenuhan market dari PT. Printindo Semesta Gravure.

## EXECUTIVE SUMMARY

*The growth of the plastics industry has increased every year, as well as the needs of consumers for packaging products that currently require printing technology in these media. The technology is known as rotogravure which also has the understanding as a printing technology commonly used to print media made from flexible materials, such as plastic, aluminum, paper, and PVC (polyvinyl chloride).*

*PT. Printindo Semesta Gravure is one of the companies engaged in the industry since 2010 and has become one of the companies that has loyal customers from various regions in Indonesia. Loyalty is indeed an important element in the sustainability of a company, because with the loyalty of consumers will be more attached to the company. However, the addition of new customers is no less important, because it is right for the company to keep its market saturated.*

*As a form of realization, the authors make a design on the basis of service excellence as a solution to the problems that are owned by PT. Printindo Semesta Gravure which will then be implemented directly in the form of recommendations. The realization process will be divided into 3 time periods, including short term, medium term, and long term. Thus, it can be said that, in this paper the writer has the main goal, namely: increasing customer services for PT. Printindo Semesta Gravure while adding new customers to prevent market saturation from PT. Printindo Semesta Gravure.*