

RINGKASAN EKSEKUTIF

Project Improvement merupakan salah satu prasyarat kelulusan bagi mahasiswa program studi Pemasaran Universitas Prasetiya Mulya. Pada tahap awal penulis harus menuangkan ide atau gagasan dari ilmu yang didapat dari masa perkuliahan untuk dituangkan dalam beberapa metode untuk melakukan penelitian pada perusahaan dalam mengidentifikasi permasalahan yang dimiliki oleh perusahaan TCP-TBWA. Penelitian tersebut dilaksanakan secara bersamaan dengan periode magang di tempat mahasiswa bekerja. Metode penelitian berupa observasi lapangan, survei dan proses wawancara terhadap pihak yang berkaitan.

Dengan proses penelitian ini penulis menemukan permasalahan yang dihadapi berupa pemasaran internal yang rendah mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yang dimiliki oleh perusahaan yang telah menjadi hambatan terhadap perkembangan perusahaan sehingga melalui penelitian masalah internal dan external, kami sebagai peneliti bisa mengumpulkan beberapa data analisa yang akan menjadi sebuah proses dalam menentukan rekomendasi yang akan kita lakukan. Selain itu penulis juga mengumpulkan beberapa literatur studi yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya untuk memberikan validasi terhadap aspek-aspek teori yang ingin dituangkan pada penulisan tugas akhir. Selanjutnya penulis membuat rangkaian kerangka konseptual berdasarkan aspek-aspek teori utama yang berupa pemasaran internal, kepuasan karyawan, komunikasi internal, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sebagai pembuktian dari hipotesa dan solusi yang akan diusulkan kepada perusahaan.

Kerangka konseptual tersebut akan diuji melalui validasi dari survey karyawan yang telah penulis lakukan. Hasil survey tersebut menunjukkan bahwa pemasaran internal mempengaruhi kepuasan karyawan dan komunikasi internal yang berujung kepada peningkatan terhadap kualitas layanan. Hasil survey tersebut juga memperkuat solusi yang kami dapatkan dari hasil penelitian kualitatif yang telah peneliti lakukan. Setelah mengetahui pokok permasalahan yang ada penulis akan merancang beberapa alternatif solusi untuk proses pembenahan dari masalah tersebut. Solusi yang telah dibuat kemudian didiskusikan dengan perusahaan sehingga terpilih tiga alternatif solusi. Pada tahap berikutnya penulis akan melakukan penilaian terhadap tiga alternatif yang sudah ditentukan melalui aspek biaya, waktu, tingkat kesulitan, efektivitas dan manajemen resiko. Berdasarkan hasil penilaian tersebut pelatihan merupakan solusi yang tepat untuk dilaksanakan. Pelatihan tersebut ditujukan untuk meningkatkan komunikasi dan pengembangan dari kemampuan serta ketrampilan dari para karyawan untuk meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan dari perusahaan.

Executive Summary

Project Improvement is one of the requirements for students to graduate from Prasetiya Mulya Marketing Undergraduate Program. In the beginning of project improvement, writer had to generate idea based on the subject that writer have learned along the years in college, and turned that into several methods to identify TCP-TBWA's problem. This research was done simultaneously on writer's internship period in TCP-TBWA. Several methods that writer used in this research are direct observation, survey, and interview with TCP-TBWA's management.

After writer did some research, writer found that the problem which TCP-TBWA has is low internal marketing which affect customer satisfaction. Writer then analyzed TCP-TBWA internal and external problem in which writer can gather some data that writer use to determine several alternative solutions. Apart from that, writer also gathered several literature which has been done by previous researcher to validate theories which will be used in this project improvement. Following that, writer made theoretical framework based on internal marketing theory, employee satisfaction, internal communication and internal service quality as a proof of hypothesis and alternative solutions which will be proposed to the company.

Those theoretical framework were tested with employee survey to validate writer's hypothesis. Employee survey showed that internal marketing affects employee satisfaction and communication, leading to service quality. Survey also strengthen alternative solution which writer had from qualitative research. After writer understood the main problem, writer created several alternative solutions to solve the problem. Writer then discussed the alternative solutions with TCP-TBWA Management, and then decide three alternative solutions. In the next step, writer assessed the alternative solution with several variables, which are cost, time, difficulties, effectivity and risk management. Based on that variables, writer proposed training as the best solution to be implemented. The training was intended to improve communication and employee self improvement to increase service quality to achieve customer satisfaction.

