

ABSTRAK

Nama/NIM : Isni Karoh/ 2009-52-145
Judul : Pencitraan Divisi Penjualan Obat Bebas PT. Phapros, Tbk Melalui Pelayanan Kepada Pelanggan Wilayah Semarang Selatan
Jumlah Halaman : ix, 89, 13 tabel, 6 grafik, 3 gambar, 8 lampiran
Kata Kunci : Citra, pelayanan dan pelanggan
DaftarPustaka : 30 Judul (1984-2010)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana citra OTC PT. Phapros, Tbk melalui pelayanan kepada pelanggan wilayah Semarang Selatan bulan Mei 2013. Dengan demikian objek penelitian ini adalah citra perusahaan di mata pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode audit humas, kemudian dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah sistem purposive sampling karena pelanggan OTC PT. Phapros, Tbk memiliki karakteristik pelanggan yang berbeda berdasarkan tingkat kepentingan dan jenis usahanya. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 34 orang. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan di area Semarang Selatan menunjukkan nilai aktual yang didapatkan dari pelanggan OTC PT. Phapros, Tbk belum mencapai nilai ideal yang diharapkan PT. Phapros, Tbk. Dengan demikian diharapkan kepada pimpinan manajemen lini atas PT. Phapros, Tbk melalui pejabat pemasaran area Jateng agar memperhatikan kebutuhan serta keluhan pelanggan, dan selalu berpijak pada visi, misi perusahaan.