

**SISTEM PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT TRASINDO BUANA SENTOSA
MEDAN**

TUGAS AKHIR

**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan program
Diploma 3**

OLEH :

**ROSA NURULITA MARPAUNG
NPM 205401001**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI
MEDAN**

2021

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan pada Karyawan dan konsumen PT Trasindo Buana Sentosa Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Sistem Prosedur Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan yang diterapkan PT Trasindo Buana Sentosa Medan.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan studi pustaka.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah perusahaan memiliki sistem prosedur pengiriman barang yang tersusun dan teratur demi memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Kata kunci : Sistem, Prosedur, Kepuasan Pelanggan