

ANALISIS AKTIVITAS PEMASARAN TERHADAP *INDUSTRIAL CUSTOMER* di FAVE HOTEL RUNGKUT SURABAYA

Stanley Felix Manajemen

Layanan & Pariwisata

Siti Rahayu

Veny Megawati

ABSTRAK

Laporan Kerja Lapangan (LKL) ini membahas tentang tentang Analisis Aktivitas Pemasaran Terhadap Industrial Customer Di Fave Hotel Rungkut Surabaya. Tujuan pembuatan laporan ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Fave Hotel Rungkut Surabaya terutama pada pelanggan industri. Keputusan pembelian organisasi memiliki 8 tahap yang akan membantu menyelesaikan pembelian terhadap pelanggan industri yang ada di hotel diantaranya yaitu pengenalan masalah, deskripsi kebutuhan umum, spesifikasi produk, riset pemasok, solusi proposal, pemilihan pemasok, spesifikasi rutin pemesanan dan tinjauan ulang kinerja. Dengan menerapkan 8 tahap keputusan pembelian organisasi akan membuat kualitas pelayanan semakin baik dan meningkat dengan benar dan meminimalisir suatu permasalahan yang tidak diinginkan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Pelanggan Industri, Membangun Perilaku Pelanggan

*MARKETING ACTIVITY ANALYSIS ON INDUSTRIAL CUSTOMERS AT
FAVE HOTEL RUNGKUT SURABAYA*

Stanley Felix Manajemen

Layanan & Pariwisata

Siti Rahayu

Veny Megawati

ABSTRACT

This Field Work Report (LKL) discusses marketing quality to industrial customers at Fave Hotel Rungkut Surabaya. The purpose of this report is to find out the quality of service at fave hotel Rungkut Surabaya, especially for industrial customers. Organizational decisions have 8 stages that will help complete the purchase of industrial customers at the hotel, including problem recognition, general needs, product specifications, supplier descriptions, solution proposals, supplier selection, ordering routine specifications and performance redefinition. By implementing the 8 stages of purchasing decisions, the organization will make the quality of service better and improve properly and minimize unwanted problems.

Key Words : Service Quality, Industrial Customer, Building Customer Behavior

