

ABSTRAK

PROSEDUR MONITORING PENGIRIMAN STOK UNIT BARU PADA ADMIN UNIT PT. ASTRA INTERNASIONAL, TBK. TSO AUTO 2000 RADEN INTAN BANDAR LAMPUNG

Oleh

Irdaliana

PT. Astra Internasioanl, Tbk Auto 2000 Raden Intan cabang Tanjung Karang merupakan perusahaan tempat penjualan resmi bagi mobil yang bermerek Toyota. Pada masa sekarang ini khalayak menginginkan produk yang mereka butuhkan dengan mudah didapatkan, cepat dan efisien. Dalam Auto 2000 Raden Intan mereka selalu berusaha meningkatkan pelayanan dengan baik, selalu memperbarui proses-proses pelayanannya seperti proses pengiriman kendaraan unit baru. Dalam proses ini masih ada kendala atau terdapat masalah yaitu masalah waktu tunggu atau *inden*, untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pengiriman unit baru ke konsumen sudah berjalan dengan baik atau belum baik.

Penelitian ini menggunakan dasar teori bauran pemasaran yang bertujuan untuk menjelaskan bagaimana produk tersebut direncanakan untuk dipasarkan, bauran pemasaran terdiri dari produk, harga, tempat, promosi, sumber daya manusia, bukti fisik (*Physical evidence*), dan proses. Serta ada manajemen distribusi untuk mengetahui alur distribusi yang digunakan PT. Astra Internasional, Tbk TSO Auto 2000 Raden Intan dalam melakukan pengiriman kendaraan unit baru kepada *customer*.

Desain penelitian yang di gunakan yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan sebuah penelitian yang bertujuan untuk menjalankan dan menceritakan kejadian pada objek penelitian. Analisis kualitatif adalah metode analisis data yang digunakan untuk membahas permasalahan yang ada dengan menggunakan pendekatan teori yang fokus pada penyaluran atau pendistribusian.

Kata Kunci : Prosedur dan Pengiriman