

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Dasar Pemikiran Magang	1
1.2. Tujuan Magang.....	3
1.3. Target Magang	3
1.4. Bidang Magang	4
1.5. Lokasi Magang	4
1.6. Jadwal Magang.....	5
1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Pemasaran.....	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran	8

2.1.2.	Proses Pemasaran	9
2.2.	<i>Digital Marketing</i>	11
2.2.1.	Pengertian <i>Digital Marketing</i>	11
2.2.2.	Manfaat <i>Digital Marketing</i>	11
2.2.3	Keuntungan dan Kelemahan <i>Digital Marketing</i>	12
2.3.	Pelayanan Pelanggan	13
2.3.1.	Fungsi Layanan Pelanggan	14
2.3.2.	Manajemen Hubungan Pelanggan.....	14
2.4.	Konsumen.....	16
2.4.1.	Tahapan Konsumen.....	16
2.4.2.	Tipe Pelanggan dan Cara Menghadapinya.....	17
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF		20
3.1.	Data Umum	20
3.1.1.	Sejarah Eblie Stock Indonesia.....	20
3.1.2.	Biodata Eblie Stock Indonesia	21
3.1.3.	Struktur Organisasi Eblie Stock Indonesia	22
3.1.4.	Uraian <i>Job Description</i> Eblie Stock Indonesia	23
3.1.5.	Kanal Eblie Stock Indonesia	24
3.2.	Data Khusus	30
3.2.1.	<i>Digital Marketing</i> pada Pelayanan Pelanggan di Eblie Stock Indonesia	30

3.2.2. Hambatan <i>Digital Marketing</i> di Eblie Stock Indonesia	47
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	50
4.1. Kesimpulan.....	50
4.2. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rincian dan Jadwal Magang	5
Tabel 2. 1 Tipe Pelanggan dan Cara Menghadapinya.....	17
Tabel 3. 1 Seri Produk Sogan Batik Rejodani.....	26
Tabel 3. 2 Seri Produk Muezza Idea	29
Tabel 3. 3 Jadwal Karyawan di Eblie Stock Indonesia.....	45
Tabel 3. 4 Jadwal <i>Shift Customer Service</i> Sogan Batik Rejodani.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Lokasi Eblie Stock Indonesia	4
Gambar 2. 1 Proses Pemasaran Sederhana	9
Gambar 2. 2 Proses Pemasaran Kompleks.....	10
Gambar 3. 1 Logo Eblie Stock Indonesia	22
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Eblie Stock Indonesia.....	22
Gambar 3. 3 Logo Sogan Batik Rejodani	25
Gambar 3. 4 Logo Muezza Idea	29
Gambar 3. 5 <i>Flow Chart</i> Proses Bisnis bagian Pelayanan Pelanggan di Eblie.....	32
Gambar 3. 6 Gambar Pemesanan Produk Sogan Batik melalui Website.....	34
Gambar 3. 7 Pemesanan melalui Website Menggunakan Aplikasi tawk.to	35
Gambar 3. 8 Contoh <i>Invoice</i> Pelunasan Produk.....	39
Gambar 3. 9 Data Konfirmasi Proses Pelunasan dan Produksi	41
Gambar 3. 10 Laporan Penjualan Muezza Idea	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Selesai Magang

Lampiran 2 : Foto Penulis Melakukan Pengecekan Jumlah Produk

Lampiran 3: Foto Penulis Melakukan Sesi Foto Produk

Lampiran 4: Foto *Briefing* Karyawan