

ABSTRAK

PT. WINCO merupakan suatu perseroan terbatas yang berdomisili di Lubuk Linggau. Sesuai dengan tuntutan pasar maka peranan konsumen sangat besar, maka dari itu untuk dapat meningkatkan market sharenya PT. WINCO berusaha melakukan inovasinya terhadap sistem pelayanannya kepada konsumen. dari hasil pantauan atau studi lapangan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut sudah cukup baik terutama terhadap para konsumen yang memesan. Tetapi biaya yang dikeluarkan oleh pihak manajemen perusahaan tersebut masih sangat besar apabila dikaitkan dengan waktu dan jarak. Hal ini dikarenakan sistem pelayanan transportasi yang dilakukan hanyalah pengkhususan dalam melayani satu tipe outlet tertentu saja. Maka dari itu peneliti mencoba untuk mengkaji bagaimana caranya meningkatkan efisiensi perusahaan tersebut dengan jalan meninjau kembali langkah apa yang sebaiknya di lakukan oleh pihak perusahaan dengan syarat tidak mengurangi kualitas pelayanan yang dilakukan pada pihak konsumen.