

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Bentuk, bidang dan perkembangan PT. Debindo International Trade & Exhibitions (DITE).....	1
1.1.1 Bentuk Usaha.....	1
1.1.2 Bidang Usaha.....	2
1.1.3 Perkembangan usaha PT. Debindo-ITE.....	5
1.1.4 Pengalaman dan Penghargaan Perusahaan PT. Debindo-ITE .	6
1.1.5 Visi dan Misi.....	8
1.2. Tujuan, penugasan magang, ruang lingkup kerja dan budaya kerja perusahaan.	9
1.2.1 Tujuan Unit Kerja	9
1.2.2 Penugasan Magang	10
1.2.3 Ruang Lingkup Kerja Unit Telemarketing	10
1.2.4 Budaya Kerja Perusahaan PT. Debindo-ITE	11
1.3 Hubungan kerja dengan Unit lain	12
1.4 Profil Pameran	13
1.4.1 Pembahasan Floor Plan PT. Debindo-ITE.....	15
1.4.2 Struktur PT. Debindo International Trade and Exhibitions..	16
1.5 Tujuan Magang dan Tujuan Penulisan Laporan.....	18
1.5.1 Tujuan Magang	18
1.5.2 Tujuan Penulisan Laporan	18
BAB II LANDASAN TEORI	19
2.1 Pengertian Exhibitions MICE	19
2.1.1 Manfaat pameran	19

2.2	Pengertian Pelayanan	20
2.2.1	Faktor – faktor menjadi kunci sukses pelayanan/jasa	21
2.2.2	Melakukan Kontrak Layanan untuk Mengikat Konsumen.....	21
2.2.3	Menggunakan Kekuatan Informasi.....	22
2.2.4	Jenis Pemasaran Jasa atau Pelayanan	22
2.3	Pengertian Telemarketing	23
2.3.1	Media Telemarketing	23
2.3.2	Konsep Telemarketing.....	24
2.3.3	Penyusunan Naskah dalam Telemarketing	26
2.3.4	Tujuan Telemarketing.....	26
2.3.5	Jenis-jenis Telemarketing	26
2.4	Pengertian Exhibitor MICE	27
2.4.1	Peran Exhibitor	28
2.4.2	Sukses bagi Exhibitor	28
2.4.3	Pelayanan terhadap Exhibitor	29
2.5	Pengertian Visitor MICE	31
2.5.1	Pelayanan Visitor.....	32
2.5.2	Sukses bagi pengunjung/visitor	32
BAB III PELAKSANAAN MAGANG		33
3.1	Pengenalan Lingkungan Kerja.....	33
3.2	Kegiatan selama magang	33
3.2.1	Kegiatan Rutin	34
3.2.2	Kegiatan Non Rutin	34
3.3	Masalah yang ditemui Pada Unit Kerja	35
3.4	Alternatif Pemecahan Masalah	36
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		39
4.1	Kesimpulan	39
4.2	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA		41
LAMPIRAN.....		42