



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN PRIMA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN *CUSTOMER*
DI PT SETIAJAYA MOBILINDO CIMANGGIS**



NADIRA FELYASHAFA
NIM: 1905421028

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sain Terapan**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2023



ABSTRAK

Nadira Felyashafa. Analisis Penerapan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. 2023.

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima dan kepuasan *customer* dengan penerapan pelayanan oleh *Customer Relationship Coordinator* (CRC) di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan teknik pengambilan data dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Penelitian dilakukan dengan mewawancarai karyawan dan *customer* PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis yang berjumlah lima orang informan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa penerapan pelayanan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis memenuhi delapan indikator pelayanan prima, yaitu (a) kecepatan waktu pelayanan, (b) akurasi/ketepatan pelayanan, (c) kesopanan dan keramahan, (d) tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan, (e) jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung, (f) kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, (g) ketersediaan informasi dan petunjuk, (h) kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, teknologi, dll. Pelaksanaan pelayanan yang prima di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis memberikan kepuasan kepada *customer*, di mana kepuasan tersebut terlihat pada loyalitas, minat beli ulang produk dan jasa, serta kesediaan *customer* untuk merekomendasikan produk dan jasa dari perusahaan. Kepuasan *customer* akan pelayanan prima memberikan dampak positif kepada perusahaan karena penjualan unit mobil di *showroom* dan jumlah kendaraan servis di bengkel PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Kata kunci: Kepuasan *Customer*, Loyalitas, Pelayanan Prima.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

Nadira Felyashafa. *Analysis of the Application of Excellent Service in Increasing Customer Satisfaction at PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis. Department of Business Administration Jakarta State Polytechnic. 2023.*

This study aims to determine the strategy of excellent service and customer satisfaction with the application of services by the Customer Relationship Coordinator (CRC) at PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis. This research uses descriptive qualitative methods and data collection techniques with interviews, documentation, and observation. The research was conducted by interviewing employees and customers of PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis, totaling five informants. The results of the descriptive analysis show that the service strategy at PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis fulfills the eight indicators of excellent service, namely (a) speed of service time, (b) accuracy/accuracy of service, (c) politeness and friendliness, (d) responsibility in handling customer complaints, (e) the number of officers serving and supporting facilities, (f) service quality related to service location, (g) availability of information and instructions, (h) service quality related to comfort, facilities, technology, etc. The implementation of excellent service at PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis provides satisfaction to customers, where this satisfaction can be seen in loyalty, interest in repurchasing products and services, and the willingness of customers to recommend products and services from the company. Customer satisfaction with excellent service has a positive impact on the company because the sale of car units in the showroom and the number of service vehicles in the workshop of PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis has increased every year.

Keywords: Customer Satisfaction, Excellent Service, Loyalty.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Nadira Felyashafa
NIM : 1905421028
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Laporan Tugas Akhir : Analisis Penerapan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis

Depok, 12 September 2023

Pembimbing II

Pembimbing I

Dr. Nidia Sofa, S.Pd.I., M.Pd.
NIP 198310222015042001

Endah Wartiningsih, S.E, M.M
NIP 19641091989032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam, M. Si
NIP 196501311989032001



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nadira Felyashafa
NIM : 1905421028
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Laporan Tugas Akhir : Analisis Penerapan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Hari : Rabu
Tanggal : 30 Agustus 2023
Waktu : 10.00 WIB – 11.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Endah Wartiningsih, S.E, M.M
NIP 19641091989032001

Penguji 1 : Dr. Dra. Iis Mariam, M. Si
NIP 196501311989032001

Penguji 2 : Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd
NIP 198711122019032011

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Sains Terapan, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 12 September 2023

Yang membuat pernyataan



Nadira Felyasahafa

NIM 1905421028

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rezeki, rahmat, hidayah, nikmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN *CUSTOMER* DI PT SETIAJAYA MOBILINDO CIMANGGIS**”. Adapun tugas akhir skripsi ini untuk memenuhi salah persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulisan tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik karena banyak pihak yang terlibat dan telah membantu baik secara moril maupun material, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Eng. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta dan dosen penguji satu yang telah memberikan masukan dan saran atas penelitian yang akan dan telah dijalankan.
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Endah Wartiningsih, S.E,M.M selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan banyak arahan, dukungan, serta bimbingan dalam penelitian ini sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
5. Dr. Nidia Sofa, S.Pd.I., M.Pd. selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan banyak arahan untuk memperbaiki penulisan dalam penelitian ini hingga selesai dengan baik.
6. Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd selaku dosen penguji dua yang telah memberikan arahan serta saran mengenai penulisan dalam penelitian untuk menjadi lebih baik.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta, khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta pengalamannya kepada peneliti selama masa perkuliahan.
8. Ibu Neni Anggraeni selaku Kepala Admin dan Suci Aulia selaku *Customer Relationship Coordinator (CRC)* yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian serta membantu peneliti untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.
9. Orang tua peneliti serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan moril dan material, membantu memberi arahan dan dukungan lainnya sehingga penulisan tugas akhir skripsi dapat dilakukan dengan baik.
10. Keluarga besar Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2019, khususnya teman-teman dari kelas B yang telah memberikan banyak membantu dalam membuka pikiran peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

Akhir kata, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran agar penulis dapat menyempurnakan kesalahan penulisan maupun substansial dari skripsi ini. Demikianlah skripsi ini penulis buat semoga dapat bermanfaat bagi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya program studi Administrasi Bisnis Terapan.

Depok, 12 September 2023
Penulis

Nadira Felyashafa
NIM. 1905421028



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pelayanan Prima.....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	9
2.1.2 Konsep Pelayanan Prima	10
2.1.3 Tujuan Pelayanan Prima.....	12
2.1.4 Manfaat Pelayanan Prima.....	13
2.2 Loyalitas Konsumen	13
2.2.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	14
2.2.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen	14
2.2.3 Faktor-Faktor Loyalitas Konsumen.....	15
2.3 <i>Customer Service</i>	15
2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	16
2.3.2 Peran dan Tugas <i>Customer Service</i>	17
2.4 Pelanggan.....	18



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.4.1 Pengertian Pelanggan	18
2.4.2 Jenis-Jenis Pelanggan	19
2.5 Kepuasan Pelanggan	19
2.5.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	21
2.5.2 Ciri-Ciri Konsumen yang Puas	22
2.5.3 Dimensi Kepuasan <i>Customer</i>	23
2.6 Hasil Penelitian/Jurnal yang Relevan	23
2.7 Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	32
3.2 Jenis Penelitian.....	32
3.3 Sumber Data.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Subjek Penelitian	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.7 Teknik Pengabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Profil Perusahaan	38
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	40
4.1.3 Logo Perusahaan	40
4.1.4 Kegiatan Perusahaan.....	41
4.1.5 Struktur Organisasi	42
4.1.6 Tugas Bagian <i>Customer Relationship Coordinator</i>	45
4.2 Profil Informan.....	45
4.3 Hasil Penelitian	47
4.3.1 Penerapan Pelayanan Prima yang Dilakukan Oleh <i>Customer Relationship Coordinator</i> di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.....	47
4.3.2 Kepuasan <i>Customer</i> PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.....	47
4.4 Pembahasan.....	71
4.4.1 Penerapan Pelayanan Prima yang Dilakukan Oleh <i>Customer Relationship Coordinator</i> di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.....	71
4.4.2 Kepuasan <i>Customer</i> PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.....	79



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	90





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Unit Kendaraan Toyota di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis Tahun 2020–2022	3
Tabel 1.2 <i>Unit Entry Service</i> Kendaraan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis Tahun 2020–2022	3
Tabel 1.3 <i>Net Promoter Score</i> (NPS) PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis Tahun 2020–2022	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian/Jurnal yang Relevan	25
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	32
Tabel 4.1 Rincian Alamat Setiajaya Toyota	39
Tabel 4.2 Rincian Servis Berkala	42
Tabel 4.3 Data Informan Penelitian Pihak PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis ..	46
Tabel 4.4 Data Informan Penelitian Pihak <i>Customer</i> PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis	47
Tabel 4.5 Penerapan Pelayanan Prima di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis	78

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Merek Mobil Terlaris di Indonesia Tahun 2022.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Gedung PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.....	39
Gambar 4.2 Logo PT Setiajaya Mobilindo.....	40
Gambar 4.3 Logo Toyota.....	41
Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.....	44
Gambar 4.5 Fasilitas Ruangan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.....	60
Gambar 4.6 Peta Lokasi PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.....	61
Gambar 4.7 Halaman Utama <i>Website</i> Setiajaya.....	66
Gambar 4.8 Menu Kendaraan di <i>Website</i> Setiajaya.....	66
Gambar 4.9 Formulir Konsultasi Pembelian.....	67
Gambar 4.10 Formulir <i>Booking Service</i>	67
Gambar 4.11 Pesan <i>Whatsapp Blast</i> Untuk <i>Customer</i>	68
Gambar 4.12 <i>Google review</i> Setiajaya Toyota Cimanggis.....	70
Gambar 4.13 Grafik Kenaikan Penjualan.....	80
Gambar 4.14 Grafik Kenaikan <i>Unit Entry</i> Bengkel.....	80
Gambar 4.15 Grafik <i>Net Promoter Score</i> 2020–2022.....	81
Gambar 4.16 Grafik Kontribusi NPS 2020–2022.....	82

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Karyawan	90
Lampiran 2 Pedoman Wawancara <i>Customer</i>	92
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	94
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	117
Lampiran 5 SOP PT Setiajaya Mobilindo.....	120
Lampiran 6 Surat Permohonan Penelitian.....	121
Lampiran 7 <i>Curriculum Vitae</i>	122





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kendaraan transportasi mempunyai peran yang sangatlah penting dalam memenuhi kebutuhan akan mobilitas pada masyarakat modern. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk serta zaman yang semakin berkembang, maka kebutuhan masyarakat untuk berpindah tempat semakin meningkat pula. Kebutuhan akan mobilisasi ini terutama terjadi pada kota-kota besar yang merupakan tempat padat penduduk. Alat transportasi memiliki peran yang penting dalam kehidupan pada saat ini. Kendaraan bermotor merupakan moda transportasi yang terbanyak dipakai oleh masyarakat.

Terdapat beberapa faktor yang menjadi alasan masyarakat memutuskan untuk membeli kendaraan pribadi dalam penelitian dari Sugiyanto dkk. (2021:15) adalah karena (1) keselamatan, (2) keamanan, (3) kehandalan, (4) kenyamanan, (5) kebersihan, (6) aksesibilitas, dan (7) biaya. Dari tujuh faktor tersebut banyak masyarakat yang akhirnya lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi khususnya mobil dalam mempermudah serta efisiensi untuk mendukung aktivitas sehari-hari. Faktor di atas mengakibatkan permintaan terhadap kendaraan mobil semakin tahun jumlah peminatnya semakin meningkat dan menjadi hal yang positif bagi pelaku industri otomotif.

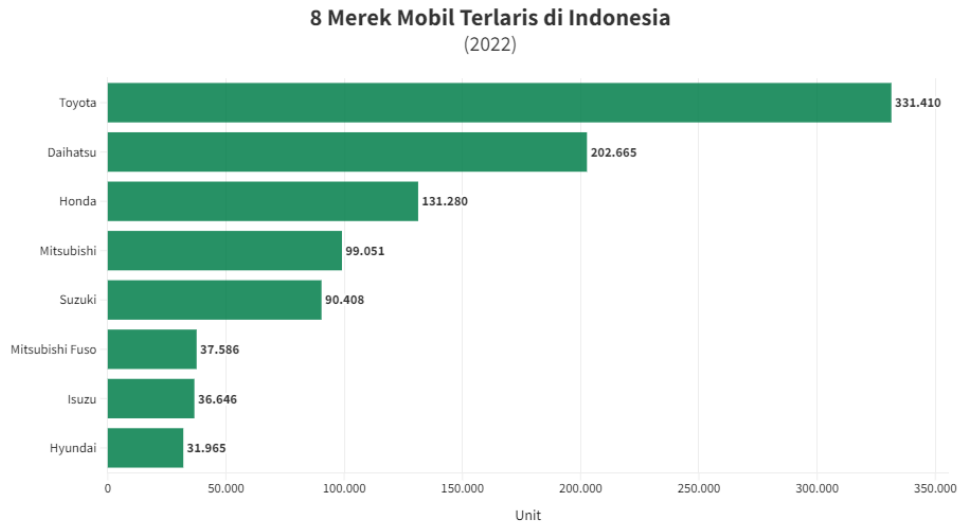
Pada bulan Februari 2023, Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (Gaikindo) mengeluarkan data penjualan mobil tahun 2022. Hasil tahun 2022 menunjukkan bahwa penjualan telah melebihi target yang sebelumnya telah ditetapkan oleh Gaikindo. Hasil penjualan dari dealer ke konsumen naik 17,4% dan untuk penjualan distribusi dari pabrik ke dealer (*whole sales*) naik mencapai 18,1%. Adapun rincian merek mobil dan jumlah penjualannya seperti gambar di bawah.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.1 Grafik Merek Mobil Terlaris di Indonesia Tahun 2022
Sumber: Gaikindo, 2023

Hasil dari data di atas, Toyota terbukti menjadi kendaraan terlaris di tahun 2022 dengan total penjualan sebanyak 331.410 unit. Toyota merupakan pilihan mobil yang populer di Indonesia karena adanya kombinasi kualitas, harga yang kompetitif, jaringan dealer yang luas, desain yang menarik, dan program purna jual (*after sales*) yang baik. Beberapa tipe unggulan dan favorit dari mobil Toyota seperti Avanza, Innova, Fortuner, Kijang Innova, dan Yaris.

Banyaknya persaingan merek mobil di Indonesia saat ini menjadikan strategi untuk mendapatkan dan mempertahankan konsumennya menjadi lebih dinamis. Harga dan spesifikasi mobil yang bersaing menjadi tantangan perusahaan untuk menarik minat pembeli. Dalam hal ini, perusahaan harus menonjolkan kualitas dari pelayanannya. Apabila konsumen puas dengan kualitas dari pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi keputusan pembelian sehingga terjadi peningkatan penjualan yang diterima perusahaan.

Pelayanan prima menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis. Sebagai salah satu dealer resmi Toyota, perusahaan menyadari bahwa pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting beriringan pada semakin ketatnya persaingan di industri otomotif. PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis memastikan bahwa seluruh karyawan yang bertugas sebagai *frontliner*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

telah terlatih dengan baik dan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk dan layanan jasa yang disediakan, maka organisasi atau perusahaan mampu memberikan pengalaman yang terbaik bagi *customer* saat memakai produk dan layanan jasa yang disediakan.

Sebagai dealer resmi Toyota, selain menjual mobil, PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis juga memberikan pelayanan lain seperti bengkel atau servis kendaraan serta menyediakan suku cadang kendaraan. Upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik menghasilkan hal positif yaitu dengan meningkatnya penjualan unit kendaraan setiap tahun. Adapun rekapan data penjualan kendaraan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis dalam kurun waktu tiga tahun kebelakang adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penjualan Unit Kendaraan Toyota di PT Setiajaya Mobilindo
Cimanggis
Tahun 2020–2022

Tahun	Jumlah Unit
2020	348
2021	497
2022	542

Sumber: PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis, 2023

Dealer tidak hanya dituntut dalam penjualan mobil saja tetapi juga harus memiliki layanan purna jual (*after sales*) yang baik pula. Layanan jasa servis atau bengkel serta ketersediaan suku cadang (*sparepart*) menjadi hal penunjang dalam meyakinkan *customer* agar bersedia membeli kendaraan mobil Toyota di Setiajaya Mobilindo Cimanggis. Selayaknya perawatan kendaraan pada umumnya kondisi mesin ataupun fisik mobil perlu dilakukan pengecekan dan perbaikan secara berkala. Data tabel 1.2 di bawah menunjukkan bahwa selama tiga tahun terakhir terjadi kenaikan jumlah unit servis di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 1.2 *Unit Entry Service* Kendaraan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis Tahun 2020–2022

Tahun	Jumlah Unit
2020	8.971
2021	9.313
2022	9.832

Sumber: PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis, 2023

Hal ini tentu tidak terlepas dari adanya peran staf *frontliner* yang senantiasa berupaya untuk mewujudkan harapan dan kebutuhan *customer*, sehingga *customer* tetap setia dan bertahan kepada perusahaan. *Customer* menjadi salah satu aset yang penting untuk perusahaan karena *customer* merupakan pendapatan utama dan dapat mempengaruhi reputasi perusahaan. Menurut Wicaksana (2019:322), “pelanggan merupakan komponen yang sangat penting dalam bisnis karena tanpa adanya pelanggan suatu bisnis tidak dapat berjalan”.

Setiap bisnis tentu menginginkan pelanggan yang setia atau loyal. Hal tersebut dapat terukur dengan adanya *Net Promoter Score* (NPS) sehingga perusahaan mengetahui seberapa besar pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa dari Setiajaya Mobilindo Cimanggis kepada orang lain. Adapun data dari *Net Promoter Score* (NPS) PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1.3 *Net Promoter Score* (NPS) PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis Tahun 2020–2022

Tahun	2020	2021	2022
Kontribusi Sales	66%	87%	90%
Kontribusi Service	67%	75%	81%
Total NPS	67%	77%	86%

Sumber: PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis, 2023

Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis memberikan pelatihan kepada staf *frontliner* agar menjadi seorang profesional yang bertugas dalam menjalin serta memelihara relasi yang baik dengan pelanggan. Seorang *frontliner* merupakan sosok garda terdepan yang mencerminkan bagaimana wajah perusahaan karena berperan langsung menghadapi *customer*. Berdasarkan dari penelitian Ismawanto dkk.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(2020:10), mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan *frontliner* dapat memuaskan pelanggan.

“Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta memberikan dampak *word of mouth*. Perusahaan yang memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas akan langsung terasa manfaatnya oleh pelanggan sehingga pelanggan dapat menilai bahwa pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan dan pelanggan secara alami akan menerapkan komunikasi *word of mouth* kepada orang lain”. (Agustin dkk., 2021:189)

Apabila pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan, selanjutnya pelanggan akan berusaha untuk mendapatkan pilihan lain dengan memilih layanan dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kompetitor. Jika pelayanan yang buruk terjadi terus-menerus dapat berakibat pada citra perusahaan dan mengurangi kepercayaan pelanggan sehingga perusahaan akan kehilangan pelanggan yang sudah ada dan dapat menyulitkan untuk menarik pelanggan baru. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada, mendapatkan pelanggan baru, meningkatkan reputasi di masyarakat, dan memenangkan persaingan yang ada di antara kompetitor.

Meskipun perusahaan sudah mengupayakan pelayanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, ada saja hal yang terluput sehingga kebutuhan atau keinginan pelanggan tidak dapat terpenuhi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh staf PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis, *customer* kerap kali mengeluhkan adanya keterlambatan penyerahan kendaraan dari waktu yang sudah dijanjikan, dan hal seperti ini dapat terjadi saat pembelian unit mobil atau saat servis kendaraan. Perusahaan harus lebih memperhatikan penyebab dari kejadian seperti di atas agar tidak terjadi secara berulang dan memastikan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dari penjelasan yang telah diuraikan di atas, peneliti berminat mengkaji secara lebih mendalam dan meneliti dengan judul *Analisis Penerapan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Customer Di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yang sesuai dengan penjabaran dari latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana peran staf *customer service* dalam melakukan pelayanan prima di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
- b. Apa saja wujud aplikasi dari pelayanan prima yang diberikan oleh staf *customer service* terhadap pelanggan PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
- c. Apakah terdapat masalah atau kendala saat staf *customer service* menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
- d. Bagaimana solusi staf *customer service* saat menghadapi masalah atau kendala dalam penerapan pelayanan prima kepada pelanggan PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah agar penelitian ini fokus dan dapat mencapai sasaran yang diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah yaitu hanya terkait mengenai penerapan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan *customer* PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas didapatkan rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana penerapan pelayanan prima yang dilakukan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
- b. Bagaimana kepuasan *customer* akan penerapan pelayanan yang dilakukan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis penerapan pelayanan prima yang dilakukan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.
- b. Menganalisis kepuasan *customer* akan penerapan pelayanan prima yang dilakukan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung adalah sebagai berikut:

a. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan kepada peneliti mengenai pelayanan prima yang dilakukan di PT. Setiajaya Mobilindo Cimanggis.

2) Manfaat bagi mahasiswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan acuan bagi penelitian selanjutnya. Selain itu diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar lebih memperdalam ilmu mengenai pelayanan prima dengan objek penelitian yang lain.

b. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan informasi terkait kebijakan atau penerapan yang sudah dilakukan apakah sudah maksimal atau belum dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan kedepannya.

2) Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi pengetahuan dalam membangun usaha dengan menerapkan pelayanan prima sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan *customer*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

2.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan temuan penelitian di bab sebelumnya, dapat ditarik hasil kesimpulan yaitu:

- a. PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis sudah membuat penerapan pelayanan prima dengan baik yang dilaksanakan oleh oleh *Customer Relationship Coordinator* (CRC) dan diterapkan sesuai dengan teori indikator pelayanan prima menurut Rahmayanty. Penerapan yang dilakukan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis yaitu dengan memberikan pelayanan kepada *customer* dengan cepat dan tepat. Petugas *Customer Relationship Coordinator* (CRC) yang bertanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan dan memberikan solusi hingga masalah selesai. Perusahaan juga menyediakan sumber daya manusia yang memadai dalam melayani *customer* serta memberikan fasilitas pendukung seperti sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan bagi *customer* yang datang berkunjung ke PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis. Kemudian, PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis berlokasi di tempat yang strategis, dan tata letak pelayanan di perusahaan didesain dengan baik untuk memudahkan *customer*. Selain tata letak atau *layout* yang baik, perusahaan juga menyediakan petunjuk serta informasi yang berkaitan dengan pelayanan atau produk dari perusahaan agar *customer* dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya. PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi *customer* dengan memberikan fasilitas dengan kondisi yang baik, serta memanfaatkan teknologi dengan adanya *website* perusahaan dan penggunaan database *customer* untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada *customer*.
- b. Hasil dari penerapan pelayanan prima oleh *Customer Relationship Coordinator* (CRC) di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis terbukti memberikan kepuasan bagi *customer* yang menggunakan produk dan jasa



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dari perusahaan. Kepuasan dari *customer* terbukti dari minat pembelian ulang yang berarti bahwa *customer* akan terus menggunakan produk dan layanan dari PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis. Selain minat pembelian ulang, *customer* PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis juga bersedia untuk merekomendasikan perusahaan karena telah merasakan bahwa produk dan layanan jasa dari perusahaan berkualitas tinggi. Adanya kepuasan yang dirasakan oleh *customer* juga berhasil meningkatkan penjualan dan *unit entry* servis di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.

2.2 Saran

PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis telah menerapkan pelayanan prima dalam melayani *customer*, namun tetap terdapat suatu hal yang masih mendapatkan komplain dari *customer*. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, beberapa saran yang dapat peneliti berikan kepada PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis yaitu:

- a. Meninjau kembali apa yang menjadi kendala pada keterlambatan serah terima unit di bagian sales dan bengkel. Pada keterlambatan penyerahan penjualan mobil kepada *customer*, karyawan bagian *sales* dan *Customer Relationship Coordinator* (CRC) harus saling berkoordinasi untuk menjelaskan sebab dari keterlambatan penyerahan mobil secara detail. Petugas memberikan perkembangan pengurusan surat-surat dan nomor polisi mobil *customer*. Sedangkan, untuk keterlambatan penyerahan mobil yang servis di bengkel biasanya terjadi saat *high season* maupun *weekend*. Akibatnya pengerjaan servis di bengkel menjadi menumpuk dan kendaraan diharuskan menginap untuk bisa dikerjakan oleh mekanik. Dari keterlambatan dari penyerahan mobil servis di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis, pihak perusahaan bisa memberikan kompensasi dengan memberikan diskon harga servis agar meminimalisir kekecewaan dari *customer*. Selain itu, untuk memberikan memotivasi karyawan di bengkel, perusahaan juga perlu memberikan kompensasi karena mekanik harus sampai lembur agar mobil *customer* dapat cepat diselesaikan pengerjaannya.

- b. Hasil Gambar 4.16 Grafik Kontribusi NPS 2020–2022 menunjukkan bahwa nilai kontribusi servis lebih kecil daripada kontribusi *sales*, mengartikan bahwa kepuasan *customer* di bagian bengkel lebih rendah dari kepuasan *customer* pada bagian unit penjualan. Kepala Bengkel PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis perlu melakukan evaluasi terkait pelayanan agar *customer* mendapatkan kepuasan akan pelayanan servis yang cepat dan tepat.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anufia, B., & Alhamid, T. (2019). *Instrumen Pengumpulan Data*.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Gunawan, Imam. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. unitomo press.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wartiningsih, Endah. (2011). *Manajemen Pelayanan Prima*. Depok: Politeknik Negeri Jakarta.

Jurnal

- Agustin, Regita Puji, Adi Suparwo, Wulan Yuliyana, Denok Sunarsi, and Nurjaya Nurjaya. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada *Word of Mouth* Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 3 : 186-190.
- Barokah, N., & Nuridin, N. U. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Botol Minum Herbalife Pada Online Shop. *Jurnal Ekonomi dan Industri* e-ISSN, 2656, 3169.
- Budiono, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 17(02), 1-15.
- Ginting, H. B., & Simamora, P. R. (2020). Penerapan Komunikasi Bencana oleh Badan Penanggulangan Bencana Pada Kegiatan Desa Tangguh Bencana (DESTANA). *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2), 123-131.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1-11.
- Jamilah, R. (2022). Penerapan Humas dalam Membangun Citra di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Ponorogo (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Kurdi, M. (2020). Mengembangkan Pola Pikir PNS sebagai Pelayan Publik. *Jurnal Lingkar Widyaaiswara*, 4(4), 36-42.
- Listyowati, D., Fadilah, E., Haroen, R., & Hursepuny, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Laboratorium Klinik Prodia Cabang kramat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Jayakarta*, 2(2), 100-111.
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian Penelitian Pendekatan Kualitatif. *Metode Penelitian Sosial*, 33.
- Maulida, C. N., & Kamila, A. D. (2021). Pengaruh K-POP *Brand Ambassador* Terhadap Loyalitas Konsumen. *Kinesik*, 8(2), 137-145.
- Nur, M. (2017). Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan. *Jurnal Office*, 3(1), 72-78.
- Prasetyo, I. (2020). Penerapan Meningkatkan Loyalitas dengan Pelayanan Prima, *Customer Relationship Management* dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 22(1), 45-53.
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima sebagai Upaya Meningkatkan *Marketing* Sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4(1).
- Rayasa, R. F., Rande, S., & Dwivayani, K. D. (2019). Penerapan Komunikasi *Customer Service* PT. JNE Cabang Utama Samarinda dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 233-242.
- Sihombing, D. S. A., & Heriyanto, M. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(2), 1-13.
- Silvia, F. (2018). Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makassar II (Doctoral dissertation, FIS).
- Sugiyanto, S., Arnaya, I. W., Ryanto, S. S., & Surya, A. B. O. K. (2021). Analisa Faktor Pemilihan Moda Transportasi Menggunakan Metode *Analytic*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hierarchy Process. Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik, 2(1), 11-18.

Triyanto, D. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat. *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4), 6-13.

Wicaksana, W. (2019). Pentingnya Kepuasan Pelanggan Pada Suatu Bisnis. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 317-323.

Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). Pengaruh Penerapan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(1), 106-128.





LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Karyawan

PEDOMAN WAWANCARA PIHAK PT SETIAJAYA MOBILINDO CIMANGGIS

Nama :
 Usia :
 Jabatan :
 Lama Bekerja :
 Job Desk :

Kecepatan Waktu Pelayanan	
1.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh <i>customer service</i> dalam melayani <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
Akurasi/ketepatan pelayanan	
2.	Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo sesuai dengan keinginan/kebutuhan <i>customer</i> ?
Kesopanan & Keramahan	
3.	Bagaimana sikap petugas <i>customer service</i> dalam melayani/menghadapi <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?
Tanggung Jawab dalam menangani komplain pelanggan	
4.	Bagaimana peran <i>customer service</i> dalam menangani komplain dari <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?
5.	Bagaimana tanggapan/respon <i>customer service</i> ketika menghadapi komplain dari <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?
6.	Apakah terdapat kesulitan/kendala saat memberikan pelayanan kepada <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?
7.	Bagaimana upaya yang dilakukan oleh <i>customer service</i> dalam mengatasi kendala tersebut?
Jumlah Petugas yang Melayani & Fasilitas Pendukung	
8.	Berapa jumlah petugas yang melayani <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
9.	Apa saja sarana dan prasarana yang ada di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
10.	Bagaimana kondisi sarana dan prasarana di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
Kualitas Pelayanan yang Berkaitan dengan Lokasi Pelayanan	
11.	Apakah terdapat tempat parkir yang luas dan nyaman disediakan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
Ketersediaan Informasi dan Petunjuk	
12.	Apakah terdapat informasi/petunjuk yang disediakan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
13.	Apakah informasi/petunjuk yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis sudah diberikan secara jelas?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Kualitas Pelayanan yang Berhubungan dengan Kenyamanan, Fasilitas, Teknologi, dll.

14.	Apa saja fasilitas yang didapatkan <i>customer</i> dari PT Setiajaya Mobilindo?
15.	Bagaimana kondisi fasilitas yang tersedia di PT Setiajaya Mobilindo?
16.	Apakah <i>website</i> resmi Setiajaya mudah diakses dan dapat bekerja dengan baik?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 2 Pedoman Wawancara *Customer*

PEDOMAN WAWANCARA PIHAK *CUSTOMER* PT SETIAJAYA MOBILINDO CIMANGGIS

Nama :
Usia :
Customer sejak tahun :

Kecepatan Waktu Pelayanan	
1.	Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas <i>customer service</i> cepat dan tanggap dalam melayani <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?
Akurasi/ketepatan pelayanan	
2.	Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo sesuai dengan keinginan/kebutuhan Bapak/Ibu?
Kesopanan & Keramahan	
3.	Bagaimana sikap petugas <i>customer service</i> dalam melayani/menghadapi <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?
Tanggung Jawab dalam menangani komplain pelanggan	
4.	Bagaimana peran <i>customer service</i> dalam menangani komplain dari <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?
5.	Bagaimana tanggapan/respon <i>customer service</i> ketika menghadapi komplain dari <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?
6.	Apakah solusi dari <i>customer service</i> dapat membantu <i>customer</i> dalam menyelesaikan masalahnya?
Jumlah Petugas yang Melayani & Fasilitas Pendukung	
7.	Menurut Bapak/Ibu apakah jumlah petugas <i>customer service</i> cukup untuk melayani <i>customer</i> ?
8.	Apa saja sarana dan prasarana yang bisa dinikmati oleh Bapak/Ibu ketika berada di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
Kualitas Pelayanan yang Berkaitan dengan Lokasi Pelayanan	
9.	Menurut Bapak/Ibu apakah lokasi PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis strategis (mudah dijangkau dan mudah ditemukan)?
10.	Apakah terdapat tempat parkir yang luas dan nyaman disediakan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
Ketersediaan Informasi dan Petunjuk	
11.	Apakah terdapat informasi/petunjuk yang disediakan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
12.	Apakah informasi/petunjuk yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis sudah diberikan secara jelas?
13.	Menurut Ibu/Bapak apakah informasi/petunjuk yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo sudah membantu?
Kualitas Pelayanan yang Berhubungan dengan Kenyamanan, Fasilitas, Teknologi, dll.	
14.	Apa saja fasilitas yang didapatkan <i>customer</i> dari PT Setiajaya Mobilindo?
15.	Apakah kondisi ruangan di PT Setiajaya Mobilindo nyaman dan bersih?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

16.	Apakah Bapak/Ibu dapat mengakses <i>website</i> resmi Setiajaya dengan mudah?
Kepuasan Pelanggan	
17.	Apakah Bapak/Ibu telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
18.	Menurut Bapak/Ibu hal apa yang mempengaruhi Bapak/Ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
19.	Apakah Bapak/Ibu akan tetap menggunakan produk atau layanan jasa dari PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?
20.	Apakah dengan kualitas pelayanan dan produk dari PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis membuat Bapak/Ibu akan merekomendasikan atau memberikan review yang bagus kepada orang lain?



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 3 Transkrip Wawancara

**FORM NARASUMBER PIHAK
PT SETIAJAYA MOBILINDO CIMANGGIS**

Nama : Suci Aulia
Usia : 24 tahun
Jabatan : *Staff Customer Relationship Coordinator*
Lama Bekerja : 4 tahun
Job Desk : **Mengelola dan memelihara hubungan baik pelanggan untuk memastikan kepuasan dan retensi pelanggan yang optimal**

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
1.	Kecepatan waktu pelayanan	1) Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh <i>Customer Relationship Coordinator</i> dalam melayani <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Untuk menangani penilaian negatif dari <i>customer</i> max 3 hari. Untuk melayani komplain maksimal 1 bulan harus sudah closed, namun kembali lagi komplain yg disampaikan seperti apa dan bagaimana. jika serius komplain yg melibatkan HO (<i>Head Office</i>) dan TAM (Toyota Astra Motor) itu bisa lebih dari 1 bulan biasanya komplain terkait kendaraan yang membutuhkan pergantian part yg inden yg tersedia hanya di jepang.
2.	Akurasi/ketepatan pelayanan	2) Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo sesuai dengan keinginan/kebutuhan <i>customer</i> ?	Pelayanan yang diberikan tentunya yg sesuai dengan kebutuhan <i>customer</i> pada umumnya pada saat datang ke dealer maupun bengkel.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
3.	Kesopanan dan keramahan	3) Bagaimana sikap petugas <i>Customer Relationship Coordinator</i> dalam melayani/menghadapi <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Pastinya harus 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) juga harus bersikap tenang dan memberikan penjelasan yang baik jika menghadapi pelanggan yang komplain.
4.	Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan	4) Bagaimana peran <i>Customer Relationship Coordinator</i> dalam menangani komplain dari <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Ditanya keluhan apa yg ingin disampaikan, sudah berapa lama dan ditangani oleh <i>marketing</i> atau SA (<i>Service Advisor</i>) nya siapa jika dibengkel, setelah cust menyampaikan keluhan. CR (<i>Customer Relationship Coordinator</i>) bantu menjelaskan sesuai SOP yg berlaku jika CR mengetahui dan paham terkait keluhan pelanggan. Jika CR kurang paham, CR menjelaskan bahwa CR akan membantu menghubungi divisi terkait untuk penjelasan lebih jelasnya. Sebisa mungkin CR menenangkan pelanggan sehingga pelanggan merasa dilayani dan dibantu dengan baik.
		5) Bagaimana tanggapan/respon <i>Customer Relationship Coordinator</i> ketika menghadapi	Respon yang baik tentunya yg harus dilakukan, karena ini adalah tanggung jawab dari pekerjaan CR sendiri, tetap tenang dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		komplain dari <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	berikan pelayanan yang baik.
		6) Apakah terdapat kesulitan/kendala saat memberikan pelayanan kepada <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Tidak ada kesulitan karena diutamakan komunikasi yang lancar dan cepat jika ada kesulitan pun langsung minta bantuan divisi atau HO (<i>Head Office</i>) maupun TAM (Toyota Astra Motor) jika perlu melibatkannya.
		7) Bagaimana upaya yang dilakukan oleh <i>Customer Relationship Coordinator</i> dalam mengatasi kendala tersebut?	Tetap tenang dan tepat, tidak terburu-buru dan lakukan komunikasi yang baik dan jelas dengan pimpinan atau karyawan yang terhubung dengan <i>complaint customer</i> .
5.	Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung	8) Berapa jumlah petugas <i>customer</i> yang melayani <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Hampir semua karyawan melayani kebutuhan <i>customer</i> dari mulai <i>customer</i> datang, dari administrasi sampai selesai. Namun, yg melayani <i>customer</i> secara langsung terhubung ada security, <i>sales counter</i> , CRC (<i>Customer Relationship Coordinator</i>), MRA (<i>Maintenance Reminder and Appointment</i>), SA (<i>Service Advisor</i>), kasir, <i>Marketing</i> .
		9) Apa saja sarana dan prasarana yang ada di PT Setiajaya	Ruang tunggu, <i>kids corner</i> , tv, smooking area, <i>bank charger</i> , koran, katalog produk,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		Mobilindo Cimanggis?	display kendaraan, display aksesoris kendaraan.
		10) Bagaimana kondisi sarana dan prasarana di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Sangat baik dan nyaman
6.	Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan	11) Apakah terdapat tempat parkir yang luas dan nyaman disediakan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Terdapat tempat parkir yang cukup luas untuk pelanggan dealer maupun bengkel.
		12) Apakah terdapat informasi/petunjuk yang disediakan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Ada pastinya, petunjuk arah, informasi terkait detail kendaraan pada display, informasi terkait <i>service</i> .
7.	Ketersediaan informasi dan petunjuk	13) Apakah informasi/petunjuk yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis sudah diberikan secara jelas?	Sudah cukup jelas, jika pelanggan merasa kurang jelas bisa dibantu jawab oleh karyawan kami.
		14) Apa saja fasilitas yang didapatkan <i>customer</i> dari PT Setiajaya Mobilindo?	Ruang tunggu, <i>kids corner</i> , tv, smooking area, <i>bank charger</i> , koran, katalog produk, display kendaraan, display aksesoris kendaraan, <i>snack</i> , minuman
8.	Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, teknologi, dll.	15) Bagaimana kondisi fasilitas yang	Baik dan nyaman



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		tersedia di PT Setiajaya Mobilindo?	
		16) Apakah <i>website</i> resmi Setiajaya mudah diakses dan dapat bekerja dengan baik?	Mudah dan bekerja dengan baik



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



FORM NARASUMBER PIHAK
PT SETIAJAYA MOBILINDO CIMANGGIS

Nama : Neni Anggraeni
Usia : 43 tahun
Jabatan : *Administration Head*
Lama Bekerja : 19 tahun
Job Desk : Bertanggung jawab atas pengelolaan dan koordinasi kegiatan administratif di unit penjualan dan bengkel

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
1.	Kecepatan waktu pelayanan	1) Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh <i>Customer Relationship Coordinator</i> dalam melayani <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Waktu untuk pelayanan dari CRC dalam menghadapi komplain dari pelanggan tidak ada batasan. Karena tidak mungkin ketika menyampaikan komplain pelanggan diberi waktu dalam menyampaikannya. Jadi untuk waktu tergantung dengan komplain yang disampaikan oleh pelanggan kemudian diteruskan ke bagian lain yang terkait dengan permasalahan <i>customer</i> .
2.	Akurasi/ketepatan pelayanan	2) Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo sesuai dengan keinginan/kebutuhan <i>customer</i> ?	Ya sudah, karena petugas akan menanyakan kendala atau masalah apa yang bisa dibantu.
3.	Kesopanan dan keramahan	3) Bagaimana sikap petugas <i>Customer Relationship Coordinator</i> dalam melayani/menghadapi <i>customer</i> di PT	Sikapnya yang pasti harus ramah dan sopan ketika bertemu <i>customer</i>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		Setiajaya Mobilindo?	
4.	Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan	4) Bagaimana peran <i>Customer Relationship Coordinator</i> dalam menangani komplain dari <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Didengarkan keluhannya dahulu, lalu mengkonfirmasi keluhan pelanggan dengan bagian terkait
		5) Bagaimana tanggapan/respon <i>Customer Relationship Coordinator</i> ketika menghadapi komplain dari <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Harus mendengarkan keluhannya dan harus disegerakan penyelesaiannya
		6) Apakah terdapat kesulitan/kendala saat memberikan pelayanan kepada <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Ya karena kan CRC tidak mungkin tahu tentang semua hal, jadi tidak semua keluhan pelanggan bisa langsung dijawab oleh CRC
		7) Bagaimana upaya yang dilakukan oleh <i>Customer Relationship Coordinator</i> dalam mengatasi kendala tersebut?	CRC memang biasanya berkoordinasi dahulu dengan bagian yang berhubungan tentang komplain <i>customer</i>
5.	Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung	8) Berapa jumlah petugas <i>customer</i> yang melayani <i>customer</i> di PT Setiajaya	Kalau untuk CRC memang satu orang aja. Tetapi bagian lain untuk unit sales dan servis ada lagi petugasnya tersendiri



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		Mobilindo Cimanggis?	
		9) Apa saja sarana dan prasarana yang ada di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Kalau sarana disini insyaallah lengkap apalagi untuk CRC ada komputer, printer, ATK pasti ada. Lalu prasarana nya gedung kantor ini lengkap dari listrik, internet.
		10) Bagaimana kondisi sarana dan prasarana di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Kondisinya bagus, bisa dipakai
6.	Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan	11) Apakah terdapat tempat parkir yang luas dan nyaman disediakan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Area parkir bisa muat kurang lebih 18 mobil, area bengkel bisa 10-14 mobil. Parkir karyawan ada lagi di atas, lantai 3.
7.	Ketersediaan informasi dan petunjuk	12) Apakah terdapat informasi/petunjuk yang disediakan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Wajib ada, terutama brosur, flyer produk
		13) Apakah informasi/petunjuk yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis sudah diberikan secara jelas?	Ya jelas, kalau misal masih kurang kan bisa ditanyain lagi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
8.	Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, teknologi, dll.	14) Apa saja fasilitas yang didapatkan <i>customer</i> dari PT Setiajaya Mobilindo?	Waiting lounge, minum, wifi, area tunggu, meja negosiasi, area servis, <i>free</i> kopi
		15) Bagaimana kondisi fasilitas yang tersedia di PT Setiajaya Mobilindo?	Kondisinya bisa dilihat sendiri, pokoknya super <i>cozy</i> , bersih, dingin
		16) Apakah <i>website</i> resmi Setiajaya mudah diakses dan dapat bekerja dengan baik?	Bisa, jadi orang bisa lihat produk dan promo yang ada. Di ecommerce kita juga ada.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**FORM NARASUMBER PIHAK CUSTOMER
PT SETIAJAYA MOBILINDO CIMANGGIS**

Nama : Bimo
Usia : 36 tahun
Customer sejak tahun : 2022

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
1.	Kecepatan waktu pelayanan	1) Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas <i>Customer Relationship Coordinator</i> cepat dan tanggap dalam melayani <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Ya, sudah cepat
2.	Akurasi/ketepatan pelayanan	2) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo sesuai dengan keinginan/kebutuhan Bapak/Ibu?	Sudah sesuai, sekarang kan saya oli nya bocor, langsung ditangani dengan cepat
3.	Kesopanan dan keramahan	3) Bagaimana sikap petugas <i>Customer Relationship Coordinator</i> dalam melayani/menghadapi <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Sopan fine fine aja
4.	Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan	4) Apakah Bapak/Ibu ada komplain terkait kendaraan atau kondisi di PT Setiajaya Mobilindo?	Ini komplain nya karena bocor oli, sebelumnya padahal sudah 3 kali servis. Terus saya waktu beli mobil juga kan disini ya, waktu itu sih komplain karena lama dateng mobilnya.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
			Makanya saya telfon ke orang cs nya
		5) Bagaimana tanggapan/respon <i>Customer Relationship Coordinator</i> ketika menghadapi komplain dari <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Respon nya langsung cepat ditangani
		6) Apakah solusi dari <i>Customer Relationship Coordinator</i> dapat membantu <i>customer</i> dalam menyelesaikan masalahnya?	Ya sudah mobil saya langsung diservis
5.	Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung	7) Menurut Bapak/Ibu apakah jumlah petugas <i>customer service</i> cukup untuk melayani <i>customer</i> ?	Sudah cukup
		8) Apa saja sarana dan prasarana yang bisa dinikmati oleh Bapak/Ibu ketika berada di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Disini saya dapet minum, <i>snack</i> , sama ada hiburan dari tv
6.	Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan	9) Menurut Bapak/Ibu apakah lokasi PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis strategis (mudah	Strategis banget, saya kan dekat dari mall cimanggis



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		dijangkau dan mudah ditemukan)?	
		10) Apakah terdapat tempat parkir yang luas dan nyaman disediakan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Tempat parkirnya enak, luas
		11) Apakah terdapat informasi/petunjuk yang disediakan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Saya nggak pernah perhatiin
		12) Apakah informasi/petunjuk yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis sudah diberikan secara jelas?	Kalau arahan dari petugas sudah lengkap
7.	Ketersediaan informasi dan petunjuk	13) Menurut Ibu/Bapak apakah informasi/petunjuk yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo sudah membantu?	Sudah
		14) Apa saja fasilitas yang didapatkan <i>customer</i> dari PT Setiajaya Mobilindo?	Ruang tunggu, minum, <i>snack</i>
8.	Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, teknologi, dll.	15) Apakah kondisi ruangan di PT Setiajaya	Bagus, bersih, gede



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
9.	Kepuasan Pelanggan	Mobilindo nyaman dan bersih?	
		16) Apakah Bapak/Ibu dapat mengakses <i>website</i> resmi Setiajaya dengan mudah?	Iya, saya dapat beli mobil juga dari <i>website</i> Setiajaya. Saya diarahin kontak wa salesnya
		17) Apakah Bapak/Ibu telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Iya sudah puas
		18) Menurut Bapak/Ibu hal apa yang mempengaruhi Bapak/Ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Disini pelayanannya cepet tanggap
		19) Apakah Bapak/Ibu akan tetap menggunakan produk atau layanan jasa dari PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Iya, bakal servis disini terus
		20) Apakah dengan kualitas pelayanan dan produk dari PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis membuat Bapak/Ibu akan merekomendasikan atau memberikan	Iya, soalnya saya tau setiajaya juga dari temen



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		review yang bagus kepada orang lain?	



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**FORM NARASUMBER PIHAK CUSTOMER
PT SETIAJAYA MOBILINDO CIMANGGIS**

Nama : Yuda
Usia : 25 tahun
Customer sejak tahun : 2021

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
1.	Kecepatan waktu pelayanan	1) Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas <i>Customer Relationship Coordinator</i> cepat dan tanggap dalam melayani <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Ya sudah
2.	Akurasi/ketepatan pelayanan	2) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo sesuai dengan keinginan/kebutuhan Bapak/Ibu?	Sudah
3.	Kesopanan dan keramahan	3) Bagaimana sikap petugas <i>Customer Relationship Coordinator</i> dalam melayani/menghadapi <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Ramah kok, baik
4.	Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan	4) Apakah Bapak/Ibu ada komplain terkait kendaraan atau kondisi di PT Setiajaya Mobilindo?	Kalo komplain yang gimana-gimana sih ngga pernah ya. Paling kalo lagi rame aja sih, kita jadi panjang antriannya. Terus mobilnya nggak bisa selesai hari itu juga.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
			Tapi selain itu sejauh ini baik baik aja
		5) Bagaimana tanggapan/respon <i>Customer Relationship Coordinator</i> ketika menghadapi komplain dari <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Cukup baik, kita dilayani dengan baik
		6) Apakah solusi dari <i>Customer Relationship Coordinator</i> dapat membantu <i>customer</i> dalam menyelesaikan masalahnya?	Sudah
5.	Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung	7) Menurut Bapak/Ibu apakah jumlah petugas <i>customer service</i> cukup untuk melayani <i>customer</i> ?	Cukup kok
		8) Apa saja sarana dan prasarana yang bisa dinikmati oleh Bapak/Ibu ketika berada di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Toilet, <i>smoking area</i>
6.	Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan	9) Menurut Bapak/Ibu apakah lokasi PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis strategis (mudah	Cukup strategis, gampang dicarinya



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		dijangkau dan mudah ditemukan)?	
		10) Apakah terdapat tempat parkir yang luas dan nyaman disediakan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Nyaman langsung dapat parkir, selalu kebagian tempat
		11) Apakah terdapat informasi/petunjuk yang disediakan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Paling yang di bawah tentang mobil Yaris
		12) Apakah informasi/petunjuk yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis sudah diberikan secara jelas?	Sudah jelas, informatif juga, soalnya saya ada Yaris juga di rumah
7.	Ketersediaan informasi dan petunjuk	13) Menurut Ibu/Bapak apakah informasi/petunjuk yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo sudah membantu?	Jadi membantu banget
		14) Apa saja fasilitas yang didapatkan <i>customer</i> dari PT Setiajaya Mobilindo?	Paling yang disekitar sini aja sih, ruang tunggu, toilet, minum, kopi, AC
8.	Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, teknologi, dll.	15) Apakah kondisi ruangan di PT Setiajaya	Nyaman sih, bersih, paling di ruang <i>smoking</i>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		Mobilindo nyaman dan bersih?	area aja agak berantakan bekas asbaknya
		16) Apakah Bapak/Ibu dapat mengakses <i>website</i> resmi Setiajaya dengan mudah?	Pernah sih buat liat liat aja, tapi kita langsung dateng kesini
9.	Kepuasan Pelanggan	17) Apakah Bapak/Ibu telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Puas sih
		18) Menurut Bapak/Ibu hal apa yang mempengaruhi Bapak/Ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Dari pelayanannya sama tempatnya ya, nyaman
		19) Apakah Bapak/Ibu akan tetap menggunakan produk atau layanan jasa dari PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Iya
		20) Apakah dengan kualitas pelayanan dan produk dari PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis membuat Bapak/Ibu akan merekomendasikan atau memberikan	Iya



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		review yang bagus kepada orang lain?	



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



FORM NARASUMBER PIHAK *CUSTOMER*
PT SETIAJAYA MOBILINDO CIMANGGIS

Nama : Marinus
Usia : 45 tahun
Customer sejak tahun : 2019

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
1.	Kecepatan waktu pelayanan	1) Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas <i>Customer Relationship Coordinator</i> cepat dan tanggap dalam melayani <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Menurut saya selama saya servis di sini petugasnya tanggap sih, ramah, sopan lah
2.	Akurasi/ketepatan pelayanan	2) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo sesuai dengan keinginan/kebutuhan Bapak/Ibu?	Menurut saya sesuai, karena saya disini datang untuk servis mobil
3.	Kesopanan dan keramahan	3) Bagaimana sikap petugas <i>Customer Relationship Coordinator</i> dalam melayani/menghadapi <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?	Ya menurut saya attitude nya bagus disini, sopan, humoris
4.	Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan	4) Apakah Bapak/Ibu ada komplain terkait kendaraan atau kondisi di PT Setiajaya Mobilindo?	Komplain pernah. Waktu itu komplain karena mobil saya diservisnya agak lama. Jadi mobil saya harus ngenep di bengkel
		5) Bagaimana tanggapan/respon	Responnya cepat, baik

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		<p><i>Customer Relationship Coordinator</i> ketika menghadapi komplain dari <i>customer</i> di PT Setiajaya Mobilindo?</p> <p>6) Apakah solusi dari <i>Customer Relationship Coordinator</i> dapat membantu <i>customer</i> dalam menyelesaikan masalahnya?</p>	<p>Menurut saya membantu lah ya jadi clear masalah</p>
5.	Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung	<p>7) Menurut Bapak/Ibu apakah jumlah petugas <i>customer service</i> cukup untuk melayani <i>customer</i>?</p> <p>8) Apa saja sarana dan prasarana yang bisa dinikmati oleh Bapak/Ibu ketika berada di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?</p>	<p>Sebenarnya cukup, paling kalo dateng pas rame aja sih ya jadi agak antrian</p> <p>Ruang tunggu bagus lah, zaman now banget, paling kalo bisa kopinya boleh nambah</p>
6.	Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan	<p>9) Menurut Bapak/Ibu apakah lokasi PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis strategis (mudah dijangkau dan mudah ditemukan)?</p>	<p>Strategis karena dekat dengan pabrik, tempat kerja</p>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		10) Apakah terdapat tempat parkir yang luas dan nyaman disediakan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Parkiran nyaman, nggak terlalu jauh sama tempat ruang tunggu
7.	Ketersediaan informasi dan petunjuk	11) Apakah terdapat informasi/petunjuk yang disediakan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Ada petunjuknya
		12) Apakah informasi/petunjuk yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis sudah diberikan secara jelas?	Ya jelas
		13) Menurut Ibu/Bapak apakah informasi/petunjuk yang diberikan oleh petugas di PT Setiajaya Mobilindo sudah membantu?	Membantu sekali
8.	Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, teknologi, dll.	14) Apa saja fasilitas yang didapatkan <i>customer</i> dari PT Setiajaya Mobilindo?	Tadi ada parkir, ruang tunggu, dapet kopi gratis, AC
		15) Apakah kondisi ruangan di PT Setiajaya Mobilindo nyaman dan bersih?	Nyaman, AC nya dingin, bersih, wangi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Indikator Pelayanan Prima Menurut Rahmayanty	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
		16) Apakah Bapak/Ibu dapat mengakses <i>website</i> resmi Setiajaya dengan mudah?	Iya bisa
9.	Kepuasan Pelanggan	17) Apakah Bapak/Ibu telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Puas, puas sekali
		18) Menurut Bapak/Ibu hal apa yang mempengaruhi Bapak/Ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Pelayanannya baik, bagus, staf nya juga membantu. Terus kalo dari harga juga disini untuk bengkel resmi ya masuk lah budgetnya
		19) Apakah Bapak/Ibu akan tetap menggunakan produk atau layanan jasa dari PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis?	Iya
		20) Apakah dengan kualitas pelayanan dan produk dari PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis membuat Bapak/Ibu akan merekomendasikan atau memberikan review yang bagus kepada orang lain?	Oh iya pasti



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 5 SOP PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis

Cimanggis, 1 Februari 2017

Perihal: Standar Greeting & Grooming Setiajaya Tahun 2017

Sehubungan dengan adanya standarisasi greeting dan grooming, seluruh karyawan / karyawan Setiajaya Cimanggis wajib melakukan SOP dengan maksimal antara lain:

1. Seluruh karyawan/karyawan Setiajaya Cimanggis wajib menyapa Customer dengan format yang telah disosialisasikan. Khusus untuk frontliner, format greeting disesuaikan dengan situasi pelanggan (Cth: saat mengantri atau tidak mengantri)
2. Pada saat menerima telepon, seluruh karyawan/karyawan wajib menyapa Customer dengan format Phone Greeting Setiajaya yang telah ditentukan.
3. Seluruh karyawan/karyawan wajib berpakaian sesuai standar grooming yang telah ditentukan antara lain:
 - 3.1 Untuk hari Senin – Jumat, ketentuan berpakaian frontliner sesuai dengan ketentuan dari TAM/ HO (contoh: Seragam, Jas SA untuk senin – kamis, jumat menggunakan batik) sedangkan untuk staff diharapkan selalu menggunakan setelan formal (tidak diperkenankan menggunakan jeans, legging / celana ketat / stocking / jegging). Untuk hari sabtu pakaian bebas, rapih & berkerah. Khusus untuk divisi service, hari sabtu & minggu menggunakan kemeja dengan atribut Toyota, celana bahan dan sepatu pantovel.
 - 3.2 Sepatu wanita harus berwarna hitam, heels dan tertutup, dengan model konservatif atau formal. Untuk pria, wajib menggunakan sepatu berwarna hitam, tertutup dan formal, disarankan model pantovel. Seluruh karyawan tidak diperkenankan menggunakan sepatu olah raga/sepatu sandal.
 - 3.3 Selalu menggunakan name tag /ID card pada saat jam kerja.
 - 3.4 Untuk riasan karyawan, tone make up mengikuti standarisasi make up yang telah disosialisasikan sebelumnya yaitu untuk riasan mata tonality natural (cokelat, mid-tone & highlight tone). Apabila karyawan kesulitan mendapatkan riasan yang sesuai standar dapat segera menghubungi CRC.
 - 3.5 Untuk ketentuan rambut karyawan, tidak diperkenankan mewarnai rambut dengan warna yang tidak natural / menggunakan highlight (misalnya cokelat terang, pirang, burgundy dll). Karyawan juga tidak diperkenankan menata rambut menggunakan aksesoris rambut yang tidak terlihat formal (misal jepit kampung, karet gelang dll) pada saat jam kerja ataupun waktu bertemu customer. Rambut harus terlihat rapi dan tertata, apabila karyawan kesulitan untuk mendapatkan hair straightener dapat segera menghubungi CRC.
 - 3.6 Untuk ketentuan rambut pria, tidak diperkenankan menggunakan potongan rambut yang tidak formal seperti potongan asimetris, punk, mowhawk, gondrong, undercut ataupun skin. Rambut harus tertata rapi dan terlihat profesional. Karyawan pria juga selalu menjaga kerapian wajah (diharapkan tidak memelihara/ memanjangkan janggut).

Cimanggis, 1 Februari 2017

Disiapkan oleh,

Mengetahui,

Evani Margareth
CRC

Neni Angraini
ADH

Agus M. A
Kepala Bengkel

Leo H. Ranti
Kepala Cabang

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 6 Surat Permohonan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425, Gedung H
Telepon (021) 72 70036/7863538, Hunting, Fax (021) 72 70034
Laman <http://www.pnj.ac.id> e-pos : humas@pnj.ac.id

Nomor : 1546/PL.3/PK.04/2023

31 Maret 2023

Perihal : Permohonan Pengambilan Data Penelitian

Yth.

Customer Relationship Coordinator
PT Setiajaya Mobilindo
Jl. Raya Jakarta-Bogor No KM 29

Sebagai upaya untuk mengembangkan kemampuan Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta Jurusan Administrasi Niaga, khususnya Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Bisnis. Kami menugaskan mahasiswa semester 8 (akhir) dalam mencari data untuk keperluan Tugas Akhir mereka.

Adapun nama mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

Nama	: Nadira Felyashafa
Nim	: 1905421028
Prodi	: Sarjana Terapan Administrasi Bisnis
Fakultas/ Jurusan	: Politeknik Negeri Jakarta/ Administrasi Niaga
Data yang diminta	: Pengambilan data penelitian

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan



Prof. Sudrajat, S.T., M.T.
NIP. 196106071986011002

Tembusan :

1. Direktur;
2. Wakil Direktur Bidang Akademik;
3. Ketua Jurusan Administrasi Niaga;
4. Kepala Bagian Keuangan dan Umum
5. Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan
Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 7 Curriculum Vitae



Nadira Felyashafa

Depok, Jawa Barat, 16425 | +62 878 3412 8813 | felyashafanadira@gmail.com

Profil

Saya Nadira Felyashafa, merupakan seorang mahasiswi semester 6 di Politeknik Negeri Jakarta Program Studi Administrasi Bisnis Terapan. Saya memiliki minat dan ketertarikan untuk bekerja sebagai staff administrasi. Saya mempunyai kemampuan, motivasi, dan semangat yang tinggi untuk belajar dan bekerja secara individu maupun tim. Saya merupakan orang yang bertanggung jawab dan disiplin terhadap waktu, tugas, dan pekerjaan. Memiliki pengalaman sebagai admin Instagram online shop We`Arona Mask yang merupakan project akhir pada mata kuliah Selling.

Kemampuan & Kompetensi

- Microsoft Office
- Kearsipan
- Web Design
- Budgeting
- Design
- Typing skills

Pengalaman

We`Arona Mask | Business Festival Program

Admin Instagram (November 2021- Januari 2022)

- Berdiskusi dengan tim untuk menentukan produk yang akan dijual mulai dari riset pasar, mengkonsep strategi pemasaran, melakukan analisis SWOT, perhitungan harga jual, dan menentukan strategi penjualan
- Bertanggung jawab penuh atas aktivitas yang berkaitan dengan Instagram seperti penyusunan konsep konten, membuat design, caption, dan menentukan jadwal untuk posting
- Bertanggung jawab untuk menjual produk sesuai dengan jumlah yang telah ditargetkan

Webinar Self Development PNJ

Panitia Divisi Acara (April 2021 - Agustus 2021)

- Bertanggung jawab dalam penyusunan acara secara detail serta rinci, membuat konsep acara, dan membuat RAB
- Mencari pembicara yang relevan dengan tema acara dan melakukan negosiasi untuk mencapai kesepakatan bersama

Pendidikan

Politeknik Negeri Jakarta (September 2019 – Sekarang)

D4 Administrasi Bisnis Terapan - IPK 3,71

MAN 7 Jakarta Selatan (2016 - 2019)

Ilmu Pengetahuan Alam

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

