



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

**PROSEDUR PENGELOLAAN *FEEDBACK* PELANGGAN
OLEH *CUSTOMER RELATIONS COORDINATOR*
PADA PT SETIAJAYA TOYOTA CIMANGGIS**



NONA REIFA SONDJAYA

NIM: 2205311063

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma III Politeknik

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Nona Reifa Sondjaya
NIM : 2205311063
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pengelolaan *Feedback* Pelanggan oleh
Customer Relations Coordinator pada *PT*
Setiajaya Toyota Cimanggis.

Depok, 28 Juli 2025

Koordinator Program Studi,

Pembimbing,

Taufik Akbar, S.E., M.S.M.

NIP. 198409132018031001

Fachri Aditya, M.M.

NIP. 199102062022031005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wanyudi Utomo, S.Sos., M.Si

NIP. 198007112015041001



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nona Reifa Sondjaya
NIM : 2205311063
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pengelolaan *Feedback* Pelanggan oleh
Customer Relations Coordinator pada PT
Setiajaya Toyota Cimanggis

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Juli 2025
Waktu : 14.00 – 14.50 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Fachri Aditya, M.M.
NIP. 199102062022031005


(.....)

Penguji I : Risya Zahrotul Firdaus, M. Si.
NIP. 198609082020122006


(.....)

Penguji II : Riza Hadikusuma, M.Ag.
NIP. 197404032001121002


(.....)



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 mengumunkan 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 limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Adapun laporan Tugas Akhir ini berjudul “Prosedur Pengelolaan *Feedback* Pelanggan Oleh *Customer Relations Coordinator* pada PT Setiajaya Toyota Cimanggis”. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan laporan ini:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2021-2025.
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2025-2029.
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
5. Fachri Aditya, M.M., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Bapak/Ibu dosen dan staf Administrasi jurusan Administrasi Niaga yang telah berbagi pengetahuan dan pengalaman kepada penulis.
7. Ibu Neni Anggraeni selaku Kepala Administrasi yang telah memberikan kesempatan penulis untuk praktik kerja lapangan di PT Setiajaya Toyota Cimanggis.
8. Mba Rini selaku mentor penulis di PT Setiajaya Toyota Cimanggis yang telah membimbing dan memberi masukan kepada penulis selama praktik kerja lapangan.



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

9. Ibu Indrawati dan Bapak Uson Sondjaya, selaku orang tua penulis serta keluarga besar penulis, yang senantiasa memberikan dukungan serta doa.
10. Sahabat penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan serta Teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2022 kelas AB 6C, yang telah menjalani perjalanan dari semester satu hingga enam bersama - sama.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan belum mencapai kesempurnaan. Maka dari itu, penulis sangat terbuka dan menghargai masukan serta kritik guna meningkatkan kualitas tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap bahwa tugas akhir yang telah disusun ini dapat memberi kontribusi positif bagi pihak yang membacanya.

Depok, 6 Juni 2025

Nona Reifa Sondjaya



**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 ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	2
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengertian Administrasi	5
2.1.1 Pengertian Prosedur	5
2.1.2 Manfaat Prosedur	6
2.1.3 Karakteristik Prosedur.....	7
2.2 Pengertian <i>Feedback</i> Pelanggan	8
2.2.1 Manajemen <i>Feedback</i> Pelanggan.....	9
2.3 Pengertian Keluhan Pelanggan	9
2.3.1 Jenis Jenis keluhan pelanggan.....	10
2.3.2 Penanganan Keluhan Pelanggan	11
2.4 Pengertian <i>Customer Relations Coordinator</i> (CRC)	12
2.4.1 Tujuan <i>Customer Relations Coordinator</i>	13
2.4.2 Peran <i>Customer Relations Coordinator</i>	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
3.1 Sejarah Perusahaan.....	15
3.2 Visi dan Misi	16
3.3 Tugas dan Wewenang	16
3.4 Struktur Organisasi.....	18
3.5 Aktivitas Perusahaan	19



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 IV PEMBAHASAN.....	21
4.1 Prosedur Pengelolaan <i>feedback</i> Pelanggan pada PT Setiajaya Toyota Cimanggis	21
4.2 Hambatan yang dihadapi dalam prosedur pengelolaan <i>feedback</i> pelanggan	35
4.3 Solusi yang diterapkan dalam mengatasi hambatan prosedur pengelolaan <i>feedback</i> pelanggan.....	37
BAB V PENUTUP	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	43



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT Setiajaya Toyota	15
Gambar 3. 2 Perusahaan PT Setiajaya Toyota	16
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT Setiajaya Toyota Cimanggis	18
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Prosedur Keluhan <i>After Service</i>	22
Gambar 4. 2 Tempat Pelayanan <i>Customer Relations Coordinator</i>	23
Gambar 4. 3 CRC Menanggapi keluhan pelanggan melalui WhatsApp.....	24
Gambar 4. 4 <i>Customer Relations Coordinator</i> melakukan koordinasi keluhan oleh Divisi <i>Service</i>	25
Gambar 4. 5 <i>Customer Relations Coordinator</i> menjadwalkan perbaikan	26
Gambar 4. 6 Divisi <i>Service</i> melakukan perbaikan	27
Gambar 4. 7 Tampilan ISS <i>Survey</i> Pelanggan.....	28
Gambar 4. 8 Tampilan Awal Laporan Penanganan Keluhan.....	29
Gambar 4. 9 Langkah Pertama Laporan Penanganan Keluhan.....	30
Gambar 4. 10 Langkah Kedua Laporan Penanganan Keluhan	30
Gambar 4. 11 Langkah Kedua Laporan Penanganan Keluhan	31
Gambar 4. 12 Langkah Ketiga Laporan Penanganan Keluhan	31
Gambar 4. 13 Langkah Keempat Laporan Penanganan Keluhan	32
Gambar 4. 14 Langkah Kelima Laporan Penanganan Keluhan	33
Gambar 4. 15 Langkah Keenam Laporan Penanganan Keluhan	33
Gambar 4. 16 Langkah Ketujuh Laporan Penanganan Keluhan.....	34
Gambar 4. 17 Pelanggan tidak merespons saat melakukan <i>survey</i> kepuasan	35



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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar pertanyaan wawancara	43
Lampiran 2 Dokumentasi melakukan wawancara bersama mentor.....	43
Lampiran 3 Materi tentang <i>Handling Complaint</i>	44
Lampiran 4 Report data survey NPS.....	44





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

Di era globalisasi dan digitalisasi yang terus berkembang pesat, pelanggan kini memiliki akses yang lebih mudah dan cepat untuk menyampaikan pendapat serta pengalaman mereka terhadap layanan suatu perusahaan. Pelanggan juga semakin sadar akan hak-haknya dan aktif dalam membentuk kualitas layanan melalui berbagai bentuk masukan. Bagi perusahaan, kondisi ini menjadi aset berharga untuk memantau tingkat kepuasan pelanggan sekaligus mengevaluasi kinerja internal secara objektif.

Pengelolaan *feedback* yang efektif memungkinkan perusahaan merespons perubahan kebutuhan pasar dengan lebih adaptif dan tepat sasaran. Customer *feedback* tidak hanya berfungsi sebagai respons terhadap keluhan, tetapi juga menjadi sumber penting dalam memahami kebutuhan serta harapan pelanggan secara lebih mendalam (Gremyr dkk., 2022:45). Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memiliki sistem pengelolaan *feedback* yang sistematis dan berkelanjutan.

PT Setiajaya Toyota Cimanggis memiliki *Customer Relations Coordinator* (CRC) yang berperan penting dalam menjaga loyalitas pelanggan, mempererat komunikasi, serta menarik pelanggan baru melalui pelayanan yang unggul. CRC menjalankan fungsi komunikasi secara aktif, salah satunya dengan memperhatikan dan menindaklanjuti berbagai bentuk *feedback* dari pelanggan. Peran ini sangat krusial dalam menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara perusahaan dan pelanggan.

Feedback pelanggan di PT Setiajaya Toyota Cimanggis dapat diterima melalui berbagai saluran komunikasi, seperti pesan *WhatsApp*, ulasan di media sosial seperti Google Review, serta melalui survei kepuasan pelanggan yang dibagikan setelah layanan dilakukan. Semua masukan yang diterima akan dicatat dan diklasifikasikan berdasarkan jenisnya, baik itu keluhan, saran, maupun pujian. Saat ini, pengelolaan *feedback* dilakukan secara sistematis dan



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

terintegrasi, di mana setiap informasi yang masuk akan dianalisis dan diteruskan kepada divisi terkait untuk ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.

Penulis memanfaatkan ilmu administrasi dan pelayanan yang diperoleh selama masa perkuliahan untuk memahami serta mendukung proses pengelolaan *feedback* di perusahaan. Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Setiajaya Toyota Cimanggis, penulis memperoleh pengalaman langsung mengenai mekanisme penanganan *feedback* pelanggan oleh CRC. Berdasarkan pengalaman tersebut, penulis menyusun laporan berjudul “Prosedur Pengelolaan *Feedback* Pelanggan oleh *Customer Relations Coordinator* pada PT Setiajaya Toyota Cimanggis.”, sebagai bentuk kontribusi akademis dalam memahami peran strategis CRC dalam peningkatan kualitas layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

- a. Prosedur pengelolaan *feedback* pelanggan yang dilakukan oleh *Customer Relations Coordinator* (CRC) pada PT Setiajaya Toyota Cimanggis.
- b. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pengelolaan *feedback* pelanggan.
- c. Solusi yang diterapkan dalam mengatasi hambatan prosedur pengelolaan *feedback* pelanggan.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penulisan yang dirumuskan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan prosedur pengelolaan *feedback* pelanggan oleh *Customer Relations Coordinator* (CRC) pada PT Setiajaya Toyota Cimanggis.
- b. Untuk menjelaskan hambatan dalam pelaksanaan pengelolaan *feedback* pelanggan oleh *Customer Relations Coordinator*.



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Untuk menjelaskan solusi terhadap hambatan dalam prosedur pengelolaan *feedback* pelanggan oleh *Customer Relations Coordinator* pada PT Setiajaya Toyota Cimanggis.

1.4 Manfaat Penulisan

Berdasarkan tujuan penulisan, penulis mendapatkan beberapa manfaat diantaranya:

- a. Bagi Penulis, penulis dapat menerapkan Ilmu Administrasi Bisnis yang telah dipelajari di perkuliahan ke dalam dunia kerja. Selain itu, penulis dapat meningkatkan keterampilan dalam administrasi, pelayanan, komunikasi bisnis, serta memahami budaya kerja di PT Setiajaya Toyota. Pengalaman ini juga membantu penulis mempersiapkan diri untuk dunia kerja.
- b. Bagi Perusahaan, tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan referensi dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan *feedback* pelanggan oleh *Customer Relations Coordinator* (CRC). laporan ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PT Setiajaya Toyota Cimanggis.
- c. Bagi Ilmu Pengetahuan, penulisan tugas akhir ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan di bidang hubungan pelanggan, terutama mengenai tugas *Customer Relations Coordinator*. Dari hasil penulisan, kita bisa memahami bagaimana cara perusahaan mengelola masukan dari pelanggan dengan baik. Informasi ini juga bisa digunakan sebagai bahan ajar atau pelatihan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dunia kerja, khususnya di bidang pelayanan pelanggan.



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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan tugas akhir, penulis melakukan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada narasumber untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan relevan. Menurut Danim (2016:135), wawancara adalah proses interaksi verbal yang dilakukan secara langsung antara pewawancara dan narasumber untuk memperoleh informasi, pendapat, atau klarifikasi mengenai suatu hal tertentu dalam konteks penulisan. Dalam penulisan ini, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan Mba Rini selaku *Customer Relations Coordinator* di PT Setiajaya Toyota Cimaggis. Wawancara ini dilakukan untuk menggali informasi terkait prosedur pengelolaan *feedback* pelanggan yang diterapkan oleh perusahaan, sehingga dapat memberikan gambaran nyata mengenai praktik hubungan pelanggan di lapangan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penulisan. Menurut Zed (2018:3), dokumentasi merupakan kegiatan mencari, mengumpulkan, mengelola, dan menyajikan dokumen sebagai sumber data yang memiliki nilai informasi dalam suatu penulisan. Metode ini digunakan untuk memperoleh data sekunder sebagai pelengkap dari data utama yang diperoleh melalui wawancara. Dalam penyusunan laporan ini, penulis menggunakan dokumentasi berupa data dari aktivitas perusahaan, buku, artikel ilmiah, serta sumber tertulis lainnya yang dapat menunjang kelengkapan informasi mengenai pengelolaan *feedback* pelanggan.

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

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan mengenai prosedur pengelolaan *feedback* pelanggan di PT Setiajaya Toyota Cimanggis maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur pengelolaan *feedback* pelanggan di CRC PT Setiajaya Toyota Cimanggis telah dilakukan secara terstruktur dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Tahapannya dimulai dari penerimaan keluhan baik secara langsung maupun tidak langsung, pencatatan data secara sistematis, koordinasi lintas divisi, pembentukan tim penanganan, hingga penyusunan Laporan Penanganan Keluhan (LPK) dan pengisian ISS Survey. Seluruh tahapan ini dirancang untuk memastikan setiap masukan dari pelanggan dapat ditindaklanjuti dengan cepat, tepat, dan konsisten sesuai standar layanan perusahaan.
- b. Meski prosedur telah berjalan, masih terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi efisiensi pengelolaan *feedback*. Beberapa hambatan yang sering dihadapi meliputi kurangnya respons dari pelanggan saat proses tindak lanjut, minimnya informasi yang disampaikan dalam keluhan, serta belum optimalnya koordinasi antara CRC dengan divisi lain seperti *Service* maupun Sales. Kondisi ini berpotensi memperlambat penyelesaian masalah dan menurunkan mutu pelayanan kepada pelanggan.
- c. Sebagai upaya untuk mengatasi hambatan tersebut, CRC telah mengimplementasikan berbagai strategi, antara lain dengan memperkuat komunikasi yang lebih personal dalam proses follow-up, menyusun pedoman agar pelanggan dapat memberikan *feedback* yang lebih jelas dan terstruktur, serta melakukan evaluasi terhadap mekanisme koordinasi antar divisi. Tindakan-tindakan ini ditujukan untuk

meningkatkan efektivitas dalam menangani keluhan serta menjaga tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat beberapa saran penulis setelah melakukan Praktik Kerja lapangan di PT Setiajaya Toyota Cimanggis yaitu :

- a. Prosedur pengelolaan *feedback* yang sudah berjalan baik sebaiknya tetap dipertahankan. Hal ini penting agar kualitas pelayanan tetap sesuai dengan standar perusahaan. Namun, tetap perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk melihat efektivitasnya. Dengan begitu, prosedur dapat terus menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- b. Koordinasi antara CRC, *Service*, dan Sales masih perlu ditingkatkan agar penanganan keluhan lebih cepat. Salah satu caranya bisa dengan membuat sistem komunikasi internal yang terpusat. Informasi keluhan pelanggan bisa langsung diteruskan ke divisi terkait tanpa hambatan. Selain itu, pertemuan rutin antar divisi juga penting agar setiap kendala bisa dibahas dan dicari solusinya bersama.

**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

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta PT Rineka Cipta.
- Aula, M. (2019). *Strategi Komunikasi Customer Relations Coordinator (Crc) Kepada Penumpang Terkait Keterlambatan Penerbangan Maskapai Lion Air (Studi Kasus Bandar Udara Internasional Kualanamu)*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Eliza, T. (2024). Strategi Umpan Balik Sebagai Alternatif Strategi Pembelajaran. *Al-Tarbiyah : Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 2(4), 349–354. <https://doi.org/10.59059/al-tarbiyah.v2i4.1482>
- Hamali. (2019). *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen. 1st ed.* Jakarta: Prenada Media Group. 09(1).
- Huang, Y., Gornet, J., Dai, S., Yu, Z., & Nguyen, T. (2020). Neural Networks with Recurrent Generative Feedback. *Conference on Neural Information Processing Systems, NeurIPS*, 1–11.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi (Sistem Informasi Akuntansi Edisi Revisi)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mutiawait. (2021). Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(1), 55–63.
- Novia. (2019). *Komunikasi Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Nurdiansyah, A., Andriani, R., & Hastuti, D. P. (2019). Prosedur Administrasi Pelayanan Pemakaman Pada TPU Tegal Alur Unit II Islam Jakarta Barat. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 149–156. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5211>
- Putra, M. F. A. R. G. (2025). Analisis Proses Post Delivery Follow Up (PDFU) PT. Kartika Sari Mulia. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)*, 2(2), 2964–2982.
- Putri, W. P., Fauziyah, S., Khair, M. U. I., & Gusmaneli, G. (2024). Efektivitas Penerapan Teknik Umpan Balik dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Peserta Didik. *Intellektika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(4), 1–13.
- Rosalin, S. (2020). *Komunikasi Bisnis*. Malang: UB Press.
- Sari, R. (2017). *Strategi komunikasi customer relations coordinator dalam menangani complain pelanggan di PT Hadji Kalla Bengkel Serui UIN Alauddin Makassar*.



© 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Swari, I. S. K., Kartono, & Walid. (2019). Pentingnya *Fast Feedback* Terhadap Komunikasi Matematika dalam Meningkatkan Kemampuan Literasi Matematika. *Prisma, Prosiding Seminar Nasional Matematika*, 2(1), 659–667.

Syafiie, I. K. , & W. (2017). *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. 09(1).
<https://doi.org/10.37905/aksara.9.1.7-16.2023>

Wijaya, A., & Irawan, B. (2018). *Manajemen Prosedur dan Sistem Informasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.



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

Lampiran 1 Daftar pertanyaan wawancara

1. Bagaimana prosedur tahapan yang dilakukan CRC dalam Menangani *feedback* pada PT Setiajaya Toyota Cimanggis?
2. Bagaimana prosedur koordinasi antara CRC dengan divisi lain dalam menindaklanjuti *feedback* pelanggan?
3. Langkah apa yang diambil oleh CRC jika data pelanggan atau informasi kendaraan yang diberikan tidak lengkap saat menyampaikan *feedback*?
4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam prosedur pengelolaan *feedback* pelanggan, dan bagaimana cara CRC mengatasinya?
5. Apakah semua *feedback* pelanggan dijadikan bahan evaluasi oleh CRC?

Lampiran 2 Dokumentasi melakukan wawancara bersama mentor





PT. TOYOTA-ASTRA MOTOR
CR Department
2020



TAM CR Training Level 2

Definisi Komplain ???

Lampiran 4 *Report data survey* NPS

Simples Otomatis		Report Raw Data Survey NPS - 2025-03-17T14540.010...										Cari												Komentar		Berbagi...									
File		Beranda		Sitipkan		Gambar		Tata Letak Halaman		Rumus		Data		Peningraian		Tampilan		Otomatiskan		Bantuan															
Tempat		Calibri		11		A		B		C		D		E		F		G		H		I		J		K		L		M		N		O	
Fajon Klap		B		I		U		A		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%		%	
		Font		Fg		Fg		Fg		Fg		Fg		Fg		Fg		Fg		Fg		Fg		Fg		Fg		Fg		Fg		Fg		Fg	
		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum		Umum	
		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran		Pendaftaran	
		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel		Format sebagai Tabel	
		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan		Stipkan	
		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus		Hapus	
		Format		Format		Format		Format		Format		Format		Format		Format		Format		Format		Format		Format		Format		Format		Format		Format		Format	
		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih		Urutkan & Temukan Filter & Plih			
		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan		Pengeditan	
		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas	
		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins	
		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas		Sensitivitas	
		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins		Add-ins	
		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka		No. Plat Kendaran/ No. Rangka	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya	
		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya		Apakah sudah Anda memberikan Ya																			

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