



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
PENDAHULUAN	
LATAR BELAKANG	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	3
METODE	
Lokasi Dan Waktu	3
Data dan Instrumen	3
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM HONDA CIBUBUR	
Sejarah	4
Profil perusahaan	5
Visi dan Misi Honda Cibubur	5
Logo Perusahaan	5
Struktur Organisasi Customer Relation	6
PERAN <i>CUSTOMER RELATION</i> DALAM MENJAGA <i>BRAND LOYALTY</i> DI HONDA CIBUBUR	
Konsep Pelayanan <i>Customer Relation</i>	9
Pelayanan Melalui Media Sosial	21
HAMBATAN DAN SOLUSI <i>CUSTOMER RELATION</i> DALAM MENJAGA <i>BRAND LOYALTY</i> DI HONDA CIBUBUR	
Hambatan	27
Solusi	29
SIMPULAN DAN SARAN	
Simpulan	31
Saran	31

Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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

Sekolah Vokasi  
College of Vocational Studies

## DAFTAR GAMBAR

1) Logo Honda	5
2) Bagan struktur organisasi <i>Customer relation officer</i>	6
3) Catsweb Honda mobil (Cibubur)	11
4) Sistem Otobitz Honda mobil (Cibubur)	12
5) Sistem H3S <i>Online</i> Honda Mobil	12
6) Bagan proses <i>reminder service</i>	13
7) Bagan menerima keluhan <i>customer</i> melalui telepon	16
8) Data <i>customer</i> setelah melakukan <i>service</i>	17
9) <i>Form reservasi booking</i> Honda Cibubur	18
10) SMS <i>Greetings</i> melalui sistem Otobitz	19
11) Aplikasi Honda <i>e-care</i>	20
12) <i>Customer</i> yang mendapatkan hadiah	21
13) <i>Event</i> di Honda Cibubur	21
14) Foto whatsapp <i>reminder service</i>	23
15) Data laporan <i>e-postcard reminder</i>	23
16) <i>E-postcard thank you after delivery</i>	24
17) Foto whatsapp <i>After service</i>	25
18) Instagram resmi Honda Cibubur	26
19) Halaman Facebook Honda Cibubur	27

## DAFTAR LAMPIRAN

1) Foto melakukan <i>booking service</i>	33
2) Foto menginput nomer <i>customer</i>	33
3) Foto bersama staf resmi <i>customer relation</i>	33
4) Foto ruangan <i>customer relation</i> Honda Cibubur	34
5) Foto Bangunan Honda Cibubur	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.