



DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	2
Lokasi dan Waktu	2
Data dan Instrumen	3
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM PT SUN STAR MOTOR SURABAYA	4
Sejarah Singkat PT Sun Star Motor	4
Visi dan Misi PT Sun Star Motor	4
VISI	4
MISI	5
Filosofi Logo PT Sun Star Motor	5
Struktur Organisasi PT Sun Star Motor Cabang Surabaya	5
TUGAS DAN FUNGSI DARI <i>CUSTOMER SERVICE OFFICER</i> DI PT SUN STAR MOTOR SURABAYA	7
PELAYANAN PRIMA <i>CUSTOMER SERVICE OFFICER</i> TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT SUN STAR MOTOR SURABAYA	9
Mengatasi Keluhan (<i>Complaint Handling</i>)	11
Etika dalam Menangani Keluhan Pelanggan	15
Pelayanan Sarana dan Prasarana	23
HAMBATAN YANG DIHADAPI DALAM PROSES PELAYANAN PRIMA <i>CUSTOMER SERVICE OFFICER</i>	29
Hambatan Internal	30
Solusi Hambatan Eksternal	31
SIMPULAN DAN SARAN	31
Simpulan	31
Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33
RIWAYAT HIDUP	37

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

DAFTAR GAMBAR

1.	Logo PT Sun Star Motor	5
2.	Struktur organisasi PT Sun Star Motor	6
3.	Data keluhan konsumen sales Januari-Juni 2019	13
4.	Data keluhan konsumen service Januari-Juni 2019	14
5.	Gambar keluhan melalui media cetak	19
6.	Gambar keluhan melalui email	20
7.	Layanan media sosial PT Sun Star Motor Surabaya	20
8.	Laman facebook PT Sun Star Motor Surabaya	21
9.	Laman instagram PT Sun Star Motor Surabaya	22
10.	Laman website resmi PT Sun Star Motor Surabaya	22
11.	Sarana ruang tunggu dealer bagian bawah	24
12.	Sarana kursi pijat	25
13.	Sarana tempat minum dan makanan ringan	25
14.	Sarana tempat bermain anak	26
15.	Sarana mobil <i>service</i> keliling	26
16.	Server DMS (online system)	27
17.	Server DNet (online system)	27
18.	Poster peringatan hari besar sedunia	28
19.	Acara <i>gathering</i> bulanan	28



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Pembuatan video dokumentasi pameran untuk dikirim ke pusat	33
2.	Pembuatan instagram beserta dan mengelolanya	33
3.	Foto pada saat pameran Xpander dan Pajero bersama sales	34
4.	Foto CSO, CS <i>sales</i> , dan CS <i>service</i> sedang berdiskusi data pelanggan	34
5.	Foto di ruangan CS <i>Service</i> sedang melakukan wawancara	35
6.	Foto bersama <i>Customer service Officer</i> , dan teman praktik kerja lapangan	35
7.	Foto bersama CS <i>Counter</i>	36
8.	Foto cuplikan acara <i>gathering</i> bulanan	36