

ABSTRAK

Susi Indarwati. NIM : 150300393. ***CUSTOMER RELATION COORDINATOR(CRC)***DALAM ***MENINDAKLANJUTI KEPUASAN PELANGGAN*** DI PT SETIAJAYA MOBILINDO CIMANGGIS. Tugas Akhir, Jakarta: Politeknik APP. Juli 2018.

Tugas akhir laporan magang ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kerja dan cara *Customer Relation Coordinator(CRC)*menindaklanjuti kepuasan pelanggan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis melakukan kerja praktik dan pengamatan langsung selama empat bulan. Dalam kegiatan magang tersebut didapatkan hasil pekerjaan yang dilakukan *Customer Relation Coordinator(CRC)*yaitu memberikan pelayanan pelanggan yang berkunjung ke *showroom, display katalog*, mengerjakan laporan, menginput data, dan mempersiapkan data untuk menindaklanjuti kepuasan pelanggan. Adapun permasalahan yang ditemui selama magang adalah terlambatnya pengumpulan berkas yang digunakan untuk kegiatan menindaklanjuti kepuasan pelanggan, kurang lengkapnya pengisian data pelanggan, internet yang tidak stabil dan Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang belum formal. Dari permasalahan tersebut disarankan dibuat kebijakan yang formal, adanya sanksi untuk pelanggaran, meningkatkan *reminder* pihak terkait, dan diadakan pelatihan karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan di PT Setiajaya Mobilindo Cimanggis.

Kata Kunci : ***Customer Relation, Pelayanan, Kepuasan***