

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
DAFTAR DIAGRAM.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Magang.....	5
1.5 Manfaat Magang.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	6
2.2 Kerangka Teori.....	7
2.2.1 Pemasaran Jasa.....	7
2.2.2 Pelayanan.....	8
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.3.1 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.4 <i>Customer Relation Management</i> (CRM).....	15
2.2.4.1 Dimensi <i>Customer Relationship Management</i>	16
2.2.4.2 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	17
2.2.4.3 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	18

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	20
3.1.1 Data Perusahaan.....	20
3.1.2 Logo.....	20
3.1.3 Sejarah Perusahaan.....	22
3.1.4 Visi Perusahaan.....	23
3.1.5 Misi Perusahaan.....	23
3.1.6 Prinsip Perusahaan.....	23
3.1.7 Waktu Kerja.....	24
3.1.8 Karyawan.....	24
3.1.9 Fasilitas Karyawan.....	25
3.1.10 Sistem Gajian.....	26
3.2 Struktur Organisasi.....	26
3.3 Deskripsi Pekerjaan.....	27
3.3.1 <i>Flowchart</i> Pembelian Unit Kendaraan.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	
4.1 Uraian Kerja CRC terkait <i>Customer Relation</i>	36
4.2 Alur <i>Follow Up</i> DEC.....	38
4.3 Identifikasi Masalah <i>Follow Up</i> DEC.....	50
4.3.1. Pembahasan Masalah.....	53
4.3.2 Dampak dari permasalahan yang terjadi.....	58
4.3.3 Solusi dari permasalahan yang terjadi.....	61
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN.....	
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel4.1Format Label <i>Send Sales</i>	42
Tabel4.2 Format Checklist Label Send Sales.....	43
Tabel 4.3 Identifikasi Masalah Pelaksanaan <i>Follow Up</i> DEC.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo Perusahaan.....	20
Gambar 3.2	Logo Produk.....	21
Gambar 3.3	Slogan Toyota.....	22
Gambar 3.4	Struktur Organisasi PT Setiajaya Mobilindo.....	26
Gambar 4.1	Lembar BSTB.....	41
Gambar 4.2	Lembar DEC.....	44
Gambar 4.3	SerahTerimaKendaraan.....	45
Gambar 4.4	<i>Warranty</i> BagianDepan.....	45
Gambar 4.5	Warranty BagianBelakang.....	46
Gambar 4.6	Kegiatan Customer Relation.....	46
Gambar 4.7	Email Foto DEC.....	47
Gambar 4.8	Email <i>Customer Relation</i>	48
Gambar 4.9	Lembar BSTB	54
Gambar 4.10	<i>Label Send Sales</i> TidakLengkap.....	55
Gambar 4.11	DEC MelebihiEstimasi.....	56
Gambar 4.12	Lembar Surat Pemesanan Kendaraan	62
Gambar 4.13	<i>Reminder</i> Via Whatsapp	63

DAFTAR GRAFIK

Grafik1.1 Hasil <i>Customer Service Index</i>	2
---	---

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 <i>Flowchart</i> Pembelian Unit Kendaraan.....	35
Diagram 4.1 <i>Flowchart Follow Up</i> DEC.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

LampiranLaporan Kegiatan Harian.....	
Lampiran 1	<i>Daily ReportMinggu1</i>
Lampiran 2	<i>Daily ReportMinggu2</i>
Lampiran3	<i>Daily ReportMinggu3</i>
Lampiran4	<i>Daily ReportMinggu4</i>
Lampiran 5	<i>Daily ReportMinggu5</i>
Lampiran6	<i>Daily ReportMinggu 6</i>
Lampiran 7	<i>Daily ReportMinggu 7</i>
Lampiran 8	<i>Daily ReportMinggu 8</i>
Lampiran 9	<i>Daily ReportMinggu 9</i>
Lampiran 10	<i>Daily ReportMinggu 10</i>
Lampiran 11	<i>Daily ReportMinggu 11</i>
Lampiran 12	<i>Daily ReportMinggu 12</i>
Lampiran 13	<i>Daily ReportMinggu 13</i>
Lampiran 14	<i>Daily ReportMinggu 14</i>
Lampiran 15	<i>Daily ReportMinggu 15</i>
Lampiran 16	<i>Daily ReportMinggu 16</i>
Lampiran 17	<i>Daily ReportMinggu 17</i>
Lampiran 18	<i>Daily ReportMinggu 18</i>
Lampiran 19	<i>Daily ReportMinggu 19</i>
Lampiran 20	<i>Daily ReportMinggu 20</i>
Lampiran Kegiatan Rutin.....	
Lampiran 21	<i>Area frontliner Customer Relation Coordinator</i>
Lampiran 22	Katalog
Lampiran 23	Penginputan BSTB
Lampiran 24	Penginputan <i>Work Out</i>
Lampiran 25	Penginputan VOC
Lampiran 26	<i>Checklist Label Send</i>
Lampiran 27	Kegiatan Tambahan.....

Lampiran	Berkas TA.....
Lampiran 28	<i>Audience Seminar</i>
Lampiran 29	Lembar Konsultasi Tugas Akhir
Lampiran 30	Lembar Konsultasi Pembimbing Akademik
Lampiran 31	Lembar Penilaian Kerja Praktik
Lampiran 32	Lembar Bimbingan Kerja Praktik
Lampiran33	Surat Selesai Kerja Praktik