

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan

INTERVIEW GUIDE

Berikut adalah pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti untuk wawancara terkait Strategi Komunikasi *Customer Service* PT. Khariya Laundro Mesthicka Dalam Menangani Keluhan Konsumen:

A. Wawancara ditujukan kepada *Customer Service* PT. Khariya Laundro Mesthicka

Fokus Penelitian:

1. Sudah berapa lama anda menjadi *Customer Service* perusahaan ini?
2. Apa saja tugas yang dimiliki oleh *Customer Service* dalam perusahaan ini?
3. Apa saja fungsi yang dimiliki oleh *Customer Service* dalam perusahaan ini?
4. Selama anda bekerja dalam perusahaan ini, apakah sudah pernah melakukan proses penanganan keluhan konsumen?
5. Bagaimana cara konsumen dalam menyampaikan keluhan?

Landasan Teori

Penelitian (research)

1. Apa saja bentuk keluhan yang diterima oleh *Customer Service*?
2. Bagaimana komunikasi yang dilakukan *Customer Service* dalam menangani keluhan?

Perencanaan (*plan*)

1. Apakah *Customer Service* telah memiliki solusi atau jawaban atas segala bentuk keluhan yang disampaikan konsumen?
2. Apakah hanya *Customer Service* saja yang merumuskan terkait solusi dalam penanganan keluhan konsumen ini?
3. Bentuk solusi seperti apa yang diberikan sebagai bentuk pertanggung jawaban atas keluhan yang disampaikan oleh konsumen?

Pelaksanaan (*excute*)

1. Bagaimana cara *Customer Service* dalam menyampaikan solusi atas keluhan yang dialami konsumen

Pengukuran/evaluasi (*measure*)

1. Apa saja bentuk feedback dari konsumen atas proses penanganan keluhan yang dilakukan oleh *Customer Service*?
2. Apakah sejauh ini *Customer Service* cukup berhasil dalam menagani keluhan konsumen?

Pelaporan (report)

1. Apakah *Customer Service* memiliki laporan tertulis atas hasil dari penanganan keluhan konsumen?

B. Wawancara diajukan kepada Direktur Utama PT. Khariya Laundro Mesthicka:

Fokus Penelitian:

1. Sudah berapa lama perusahaan ini berdiri?
2. Apa saja tugas yang dimiliki oleh *Customer Service* dalam perusahaan ini?
3. Apa saja fungsi yang dimiliki oleh *Customer Service* dalam perusahaan ini?
4. Sejak berdirinya perusahaan, apakah keluhan yang diterima mengalami penurunan?
5. Bagaimana cara konsumen dalam menyampaikan keluhan?

Penelitian (research)

1. Apa saja bentuk keluhan yang diterima oleh *Customer Service*?
2. Apakah terdapat langkah-langkah yang dimiliki oleh perusahaan bagi divisi *Customer Service* ketika mendapatkan keluhan dari konsumen?

Perencanaan (*plan*)

1. Apakah *Customer Service* telah disediakan jawaban ketika mendapati keluhan konsumen?
2. Apakah *Customer Service* dapat menentukan sendiri terkait solusi atau jawaban dalam menangani keluhan konsumen?

Pelaksanaan (*execute*)

1. Bagaimana cara *Customer Service* dalam melakukan tugasnya menyampaikan solusi atas keluhan yang dialami konsumen?

Pengukuran/evaluasi (*measure*)

1. Apa saja bentuk feedback dari konsumen atas proses penanganan keluhan yang telah dilakukan oleh *Customer Service*?
2. Apakah sejauh ini *Customer Service* cukup berhasil dalam menangani keluhan konsumen?
3. Bentuk evaluasi seperti apa yang dilakukan oleh perusahaan dalam penanganan keluhan konsumen ini?

Pelaporan (report)

1. Apakah perusahaan ini memiliki laporan tertulis terkait dengan hasil penanganan keluhan konsumen?

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA

1. Tanggal wawancara : 15 April 2024
Nama : Rahmad Ading Setyawan
Pekerjaan : *Customer Service*
Hasil wawancara

Z: Sudah berapa lama anda menjadi *Customer Service* perusahaan ini?

R: Saya bekerja di perusahaan ini sudah hampir 3 tahun.

Z: Apa saja tugas yang dimiliki oleh *Customer Service* dalam perusahaan ini?

R: Beberapa tugas yang saya lakukan sebagai *Customer Service* yaitu melayani customer dengan baik, menjawab pertanyaan-pertanyaan dari customer, menawarkan jasa yang ada diperusahaan, dan juga menangani komplain customer.

Z: Apa saja fungsi yang dimiliki oleh *Customer Service* dalam perusahaan ini?

R: Fungsi *Customer Service* sendiri dalam perusahaan ini ya sebagai divisi utama dalam bentuk hubungan antara perusahaan dengan customer, seperti sebagai komunikator perusahaan, sebagai penjual jasa, sebagai perantara antara customer dengan perusahaan.

Z: Selama anda bekerja dalam perusahaan ini, apakah sudah pernah melakukan proses penanganan keluhan konsumen?

R: Selama saya bekerja di perusahaan ini, sudah beberapa kali menangani komplain dari customer yang bermacam-macam bentuknya.

Z: Bagaimana cara konsumen dalam menyampaikan keluhan?

R: Biasanya customer menyampaikan komplain secara langsung atau menghubungi kami melalui whatsapp.

Z: Apa saja bentuk keluhan yang diterima oleh *Customer Service*?

R: Bentuk keluhan yang saya terima seperti hasil pengerjaan yang diterima kurang maksimal bagi customer, saat itu kondisi barang yang dimiliki oleh customer telah lama dipenuhi lumpur sehingga tim yang mengerjakan merasa cukup kesulitan untuk menangani hal tersebut karena noda yang menempel sudah sangat lama. Jadinya ketika customer melakukan pengambilan barang tersebut merasa kurang puas dari hasil yang dikerjakan oleh tim kami, meskipun pada saat awal barang diterima, tim sudah menyampaikan kondisi barang milik customer tersebut tidak bisa dikembalikan 100 persen, tetap saja customer tersebut mengajukan komplain ke *Customer Service*. Kedua bentuk kerusakan pada barang yang dimiliki customer, dalam kasus ini biasanya setelah tim menerima barang milik customer, hal yang pertama dilakukan adalah melihat terkait kerusakan apa saja yang ada dalam barang tersebut dan langsung disampaikan kepada customer secara langsung, kemudian tim mencatat kedalam invoice yang diterima oleh customer. Pada saat itu tim yang mengerjakan barang tersebut ternyata barangnya sudah rapuh, seharusnya tim tersebut tidak melanjutkan dalam proses pengerjaan tetapi pada waktu itu tim tetap melanjutkan proses pengerjaan, sehingga ketika barang tersebut diambil oleh customer dan melihat ada kerusakan tersebut, ia merasa barang tersebut telah rusak pada saat proses pengerjaan, jadinya customer langsung menyampaikan hal tersebut kepada *Customer Service* untuk meminta pertanggung jawaban.

Z: Bagaimana komunikasi yang dilakukan *Customer Service* dalam menangani keluhan?

R: Kami sebagai *Customer Service* wajib untuk merespon komplain dengan baik, hal yang pertama kami lakukan biasanya mendengarkan terlebih dahulu komplain tersebut, selanjutnya kami mengajukan beberapa pertanyaan pada konsumen secara detail agar informasi yang kami dapat maksimal. Nah setelah kami memahami semua yang telah disampaikan customer, kami langsung berkomunikasi dengan pihak tim dan manajemen untuk menginformasikan terkait komplain tersebut.

Z: Apakah *Customer Service* telah memiliki solusi atau jawaban atas segala bentuk keluhan yang disampaikan konsumen?

R: Untuk solusi dalam mengatasi komplain ini kami sendiri sebagai *Customer Service* ngga bisa menentukan secara sepihak mas, karena

komplain yang diterima berbeda-beda bentuknya seperti yang saya sampaikan sebelumnya

Z: Apakah hanya *Customer Service* saja yang merumuskan terkait solusi dalam penanganan keluhan konsumen ini?

R: Untuk jawaban mengenai komplain customer ini, kami sebagai *Customer Service* pasti berkoordinasi dengan pihak manajemen dan tim untuk menentukan terkait jawaban apa yang akan diberikan kepada customer.

Z: Bentuk solusi seperti apa yang diberikan sebagai bentuk pertanggung jawaban atas keluhan yang disampaikan oleh konsumen?

R: Untuk solusi sendiri tergantung dari komplain customernya ya mas, jika bentuk komplain yang disampaikan seperti hasil yang dirasa kurang maksimal bagi customer kami akan memberikan penawaran untuk melakukan treatment ulang atau juga bisa disebut garansi. Lalu untuk kasus kerusakan barang, kami akan mengambil tindakan untuk perbaikan barang atau juga penggantian barang customer dengan barang yang baru. Semua solusi tersebut sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak.

Z: Bagaimana cara *Customer Service* dalam menyampaikan solusi atas keluhan yang dialami konsumen?

R: Ada dua opsi mas, yang pertama kami sebagai *Customer Service* bisa melakukan komunikasi dengan cara menggunakan whatsapp dengan bentuk chat atau juga menelfon customer tersebut. Atau juga bisa melakukan komunikasi secara langsung dengan customer. Biasanya kami mengajak customer untuk bertemu diruangan yang khusus dan memberikan minuman yang dibentuk agar customer merasa nyaman dengan penanganan komplain ini.

Z: Apa saja bentuk feedback dari konsumen atas proses penanganan keluhan yang dilakukan oleh *Customer Service*?

R: Selama ini feedback yang diberikan customer cukup baik mas, contoh seperti kembalinya customer menggunakan jasa kami, memberikan bentuk review yang bagus di google maps atau di social media. Sesuai dengan tujuan kami saat ada komplain yang masuk, wajib mempertahankan citra perusahaan yang baik di mata umum.

Z: Apakah sejauh ini *Customer Service* cukup berhasil dalam menangani keluhan konsumen?

R: Sejauh ini *Customer Service* perusahaan ini berhasil menangani bentuk komplain apapun dengan baik. Tetapi kami sebagai *Customer Service* juga melakukan evaluasi setelah penanganan komplain dari customer, hal ini biasanya berguna sebagai bahan acuan seperti penggunaan bahasa kami sebelumnya sudah benar atau belum dan dapat dimengerti dengan mudah atau tidak oleh customer.

Z: Apakah *Customer Service* memiliki laporan tertulis atas hasil dari penanganan keluhan konsumen

R: Untuk laporan tertulis belum ada mas, biasanya kami sebagai *Customer Service* melakukan laporannya dengan bentuk komunikasi saja dengan pihak manajemen.

TRANSKRIP WAWANCARA

2. Tanggal wawancara : 15 April 2024
Nama : Abrar Yanuar Hendrardono
Pekerjaan : *Customer Service*
Hasil wawancara

Z: Sudah berapa lama anda menjadi *Customer Service* perusahaan ini?

A: Saya sudah menjadi *Customer Service* di perusahaan ini selama 2 tahun.

Z: Apa saja tugas yang dimiliki oleh *Customer Service* dalam perusahaan ini?

A: Untuk tugas *Customer Service* di perusahaan ini, melayani setiap customer dengan baik, menjawab pertanyaan customer, membantu customer apabila ada kebingungan terkait jasa yang ada di perusahaan kami, menawarkan jasa atau produk di perusahaan kami, dan juga menangani komplain dari customer.

Z: Apa saja fungsi yang dimiliki oleh *Customer Service* dalam perusahaan ini?

A: *Customer Service* di perusahaan ini sendiri berfungsi untuk memberikan pelayanan yang baik, sebagai pemecah masalah customer, sebagai perantara komunikasi dari perusahaan untuk customer, dan juga berfungsi sebagai penawar jasa yang ada di perusahaan ini.

Z: Selama anda bekerja dalam perusahaan ini, apakah sudah pernah melakukan proses penanganan keluhan konsumen?

A: Sudah pernah mas.

Z: Bagaimana cara konsumen dalam menyampaikan keluhan?

A: Biasanya customer menyampaikan komplain secara langsung sih mas, atau juga bisa menyampaikan dalam bentuk chat di whatsapp atau bahkan menelfon.

Z: Apa saja bentuk keluhan yang diterima oleh *Customer Service*?

A: Selama saya menjadi *Customer Service* di perusahaan ini, komplain yang saya terima terkait noda pada tas milik customer yang tidak bisa hilang, karena noda tersebut merupakan noda tinta bulpoint dan spidol. Sebelumnya tim kami sudah menyampaikan jika noda tersebut tidak bisa hilang 100 persen, tetapi customer tetap saja meminta noda tersebut untuk hilang 100 persen. Komplain yang kedua yang pernah saya terima ini rusaknya barang milik customer, hal tersebut karena terdapat kecelakaan kerja pada saat dikerjakan oleh tim kami.

Z: Bagaimana komunikasi yang dilakukan *Customer Service* dalam menangani keluhan?

A: Hal yang pertama dilakukan wajib menerima komplain tersebut dengan baik, selanjutnya yaitu wajib memahami kerugian yang dialami customer tersebut, setelah itu kami sebagai *Customer Service* akan mengkomunikasikan komplain tersebut kepada pihak manajemen perusahaan dan tim.

Z: Apakah *Customer Service* telah memiliki solusi atau jawaban atas segala bentuk keluhan yang disampaikan konsumen?

A: Kami sebagai divisi *Customer Service* tidak bisa mengambil keputusan sendiri untuk komplain yang diterima, karena bentuk komplain sendiri berbeda-beda.

Z: Apakah hanya *Customer Service* saja yang merumuskan terkait solusi dalam penanganan keluhan konsumen ini?

A: Nah untuk penentuan jawaban dari komplain, saya sebagai *Customer Service* akan melakukan diskusi dengan pihak manajemen dan tim karena seperti apa yang bilang tadi, bentuk komplain yang diterima berbeda-beda.

Z: Bentuk solusi seperti apa yang diberikan sebagai bentuk pertanggung jawaban atas keluhan yang disampaikan oleh konsumen?

A: Bentuk pertanggung jawaban yang diberikan dari perusahaan mulai dari memberikan garansi pencucian ulang, pemberian voucher gratis cuci atau voucher diskon, bahkan sampai penggantian barang yang dimiliki oleh customer sendiri.

Z: Bagaimana cara *Customer Service* dalam menyampaikan solusi atas keluhan yang dialami konsumen?

A: Kami sebagai *Customer Service* wajib menyampaikan bentuk pertanggung jawaban tersebut dengan baik dan jelas agar customer dapat memahami dengan jelas. Kami akan melakukan komunikasi dengan customer melalui whatsapp atau juga dengan bertemu secara langsung.

Z: Apa saja bentuk feedback dari konsumen atas proses penanganan keluhan yang dilakukan oleh *Customer Service*?

A: Sejauh ini feedback yang diberikan customer cukup bagus mas, bisa dilihat dengan citra Laundro sendiri yang bagus di mata umum, dan juga customer yang sebelumnya menyampaikan komplain tidak ragu untuk datang lagi menggunakan jasa kami.

Z:Apakah sejauh ini *Customer Service* cukup berhasil dalam menangani keluhan konsumen?

A: Sejauh ini *Customer Service* dapat mengatasi komplain dengan baik.

Z: Apakah *Customer Service* memiliki laporan tertulis atas hasil dari penanganan keluhan konsumen

A: Untuk laporan biasanya kami komunikasikan secara langsung kepada pihak manajemen mas, jadi tidak ada bentuk secara tertulisnya.

TRANSKRIP WAWANCARA

3. Tanggal wawancara : 15 April 2024
Nama : Revo Astrawan Wibowo
Pekerjaan : Dirketur Utama
Hasil wawancara

Z: Sejak kapan perusahaan ini berdiri?

R: Laundro shoes sudah berdiri sejak 2018. Awal terbentuknya perusahaan ini karena saya hobi koleksi sneakers dan juga saya pernah mengikuti beberapa kali workshop tentang perawatan sneakers.

Z: Apa saja tugas yang dimiliki oleh *Customer Service* dalam perusahaan ini?

R: Tugas yang pertama wajib melayani customer dengan sebaik-baiknya, karena hal tersebut menjadi penilaian bagi konsumen terkait kualitas pelayanan perusahaan. Selain itu juga *Customer Service* memiliki tugas dalam menawarkan setiap jasa yang dimiliki oleh perusahaan kepada tiap-tiap customer dan juga memiliki tugas dalam menjadi komunikator perusahaan, dan juga sebagai garda terdepan perusahaan dalam menangani komplain customer.

Z: Apa saja fungsi yang dimiliki oleh *Customer Service* dalam perusahaan ini?

R: Dalam perusahaan ini, *Customer Service* sendiri berfungsi sebagai komunikator antara perusahaan dan customer, lalu juga berfungsi sebagai pusat informasi mengenai jasa pada perusahaan, berfungsi sebagai penawar jasa, dan juga berfungsi untuk melakukan penanganan komplain customer.

Z: Sejak berdirinya perusahaan, apakah keluhan yang diterima mengalami penurunan?

R: Sejak berdirinya perusahaan hingga saat ini, komplain yang diterima semakin menurun. Hal ini tidak lepas dari usaha kami untuk semakin memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari layanan dan jasa perusahaan.

Z: Bagaimana cara konsumen dalam menyampaikan keluhan?

R: Umumnya, customer menyampaikan keluhannya melalui nomor whatsapp yang tertera dalam invoice atau social media instagram. Adapun juga customer yang melakukan komplain secara langsung di outlet.

Z: Apa saja bentuk keluhan yang diterima oleh *Customer Service*?

R: Beberapa bentuk komplain yang diterima oleh *Customer Service* seperti, hasil yang diterima kurang memuaskan bagi customer dan juga yang paling fatal yaitu kerusakan pada barang yang dimiliki oleh customer.

Z: Apakah terdapat langkah-langkah yang dimiliki oleh perusahaan bagi divisi *Customer Service* ketika mendapatkan keluhan dari konsumen?

R: Langkah yang wajib ketika ada komplain yang diterima. *Customer Service* wajib menerima komplain dengan baik, setelah itu sesuai dengan sop yang ada pada perusahaan ini yaitu mendengar, mengerti, dan memahami komplain yang disampaikan customer. Setelah itu, *Customer Service* hendaknya menggali informasi yang cukup detail terkait komplain yang disampaikan oleh customer. Setelah informasi yang dicari dirasa sudah cukup, *Customer Service* wajib langsung melakukan komunikasi pada tim outlet yang bersangkutan untuk mencari tahu penyebab terjadinya komplain tersebut agar tidak terjadi kesalah pahaman.

Z: Apakah *Customer Service* telah disediakan jawaban ketika mendapati keluhan konsumen?

R: Untuk jawaban atas komplain yaang disampaikan customer, kami selaku perusahaan selalu menyarankan *Customer Service* hanya wajib merespon keluhan dengan baik tanpa harus memberikan solusi secara langsung dan sepihak.

Z: Apakah *Customer Service* dapat menentukan sendiri terkait solusi atau jawaban dalam menagani keluhan konsumen?

R: Seperti yang saya sampaikan sebelumnya, *Customer Service* tidak disarankan untuk menentukan sendiri jawaban dari komplain tersebut. Hal ini karena menyangkut tujuan yang diinginkan perusahaan. Maka dari itu *Customer Service* wajib mengkomunikasikan terkait komplain

yang ia terima pada pihak manajemen dan tim agar kedepannya komplain ini dapat ditangani dengan baik dan tidak merusak citra perusahaan yang baik dari sejak awal berdirinya. Dalam kasus komplain customer, kami selaku pihak manajemen perusahaan dan divisi *Customer Service* harus bijak dalam menyikapi hal tersebut. Tidak hanya itu kami juga mengupayakan untuk membentuk perencanaan yang bagus dalam melakukan komunikasi dengan konsumen, hal ini agar konsumen yang menyampaikan keluhannya dapat merasa puas jika keluhan yang ia sampaikan dapat teratasi dengan baik. Kami pihak manajemen dan divisi *Customer Service* akan berusaha secepat mungkin mengambil tindakan untuk dapat menjawab terkait keluhan yang disampaikan oleh konsumen dengan tidak melupakan tujuan yang ingin dicapai

Z: Bagaimana cara *Customer Service* dalam melakukan tugasnya menyampaikan solusi atas keluhan yang dialami konsumen?

R: Dalam hal ini *Customer Service* akan melakukan komunikasi dengan customer dengan menghubungi melalui whatsapp yang tersedia ataupun juga bertemu secara langsung dengan customer. Pada tahap ini, kami selaku pihak manajemen selalu menekankan untuk menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti oleh customer. Hal ini agar kedepannya tidak menimbulkan kesalah pahaman antara kedua belah pihak.

Z: Apa saja bentuk feedback dari konsumen atas proses penanganan keluhan yang telah dilakukan oleh *Customer Service*?

R: Sejauh ini, feedback yang diterima sangat baik. Beberapa dari customer yang komplain sebelumnya bahkan mengajak rekan atau temannya untuk menggunakan jasa dari perusahaan kami dan juga citra perusahaan kami tetap terjaga di mata khalayak.

Z: Apakah sejauh ini *Customer Service* cukup berhasil dalam menangani keluhan konsumen?

R: *Customer Service* kami telah bekerja dengan baik dan berhasil dalam menangani komplain.

Z: Bentuk evaluasi seperti apa yang dilakukan oleh perusahaan dalam penanganan keluhan konsumen ini?

R: Bentuk evaluasi yang dilakukan perusahaan ini dengan melihat dari awal proses penerimaan komplain hingga penyampaian solusi atas komplain yang dilakukan oleh *Customer Service*.

Z: Apakah perusahaan ini memiliki laporan tertulis terkait dengan hasil penanganan keluhan konsumen?

R: Bentuk laporan dalam kasus komplain biasanya disampaikan langsung oleh *Customer Service*, tanpa berbentuk laporan tertulis. Selanjutnya kami pihak manajemen ini akan mendata komplain dari tahun per tahun dengan berbentuk angka, jadi kami selaku pihak manajemen bisa mengetahui terjadinya komplain pada setiap tahun. Hal ini sangat berguna untuk evaluasi kedepannya agar perusahaan ini dapat meningkatkan kualitasnya dalam segi apapun dengan baik lagi.

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara



Dokumentasi 1 Wawancara Dengan *Customer Service* PT. Khariya Laundro Mesthicka



Dokumentasi 2 Wawancara Dengan *Customer Service* PT. Khariya Laundro Mesthicka



Dokumentasi 3 Wawancara Dengan Direktur Utama PT. Khariya Laundro Mesthicka

Lampiran 4 Lembar Perintah Revisi Penguji

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Zidan Achmad Asiko
NIM : 1151900173
Hari/ Tanggal Ujian : Sabtu, 29 Juni 2024
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Menangani Keluhan Konsumen
(Studi Pada PT. Khariya Laundro Mesthicka)

Catatan Perbaikan:

- Halaman 29 format penulisan diperbaiki ✓
- Kerangka penelitian kutipan sumbernya siapa - - (2)
- Perbaiki sama pengaji ✓

Surabaya, 3 Juli 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dan Dosen Penguji,



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Zidan Achmad Asiko

NIM : 1151900173

Hari/ Tanggal Ujian : Sabtu, 29 Juni 2024

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Menangani Keluhan Konsumen (Studi Pada PT. Khariya Laundro Mesthicka)

Catatan Perbaikan:

- Hal Cover — 1 syah
- Abstrak- abstrak → cetak tipis/normal
- 18 3.4 metode Pengumpulan data
- 18 Sumber data sekunder — sebut 1 saja!
- 32 3.1 kesimpulan
1. langkah penelitian apa?
- 34 Data Pustaka = untuk jurnal & repositori
- + link URL / jurnal
- 32 Saran — peneliti berikutnya
- konsumen

Surabaya, 03-07-2024
 Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Zidan Achmad Asiko

NIM : 1151900173

Hari/ Tanggal Ujian : Sabtu, 29 Juni 2024

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Menangani Keluhan Konsumen
 (Studi Pada PT. Khariya Laundro Mesthicka)

Catatan Perbaikan:

1) Penjelakan tentang pengguna teori yg digunakan dan peneliti m.


2) Pambahasan home mengenai dgn data hnti bnterun

Surabaya,
 Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.


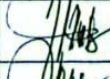

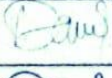



Lampiran 5 Lembar Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp 031-5991742, 5931600 psw 159 email fosp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Zidan Achmad Asiko
 NBI : 1151900173
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
 Dosen Pembimbing I : Dr. Bambang Sigit Pramono, S.Sos.,M.Si.
 Dosen Pembimbing II : Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom.,M.Med.Kom.
 Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Menangani Keluhan Konsumen (Studi Pada PT. Kharya Laundry Mesthicks)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paral Dospem 1	Paral Dospem 2
	10 Okt 2023	Konsistensikan judul & Abstrak Masalah → Tujuan. Lengkapian Strategi Komun. Kasi.		
	12 Okt 2023	Fokuskan Kerdaluluan pada judul (Strategi), Partikelin Kelayakan Kumpulan dan Cgkapt teori Strategi		
	25 Okt 2023	Ace BAB I & BAB II		
	13/11	Isi mengikuti format isi diperbaiki		
	20/11	LBM masih kurang Fenomena dan data. Cari buku cutup.		
	27/11	LBM belum ada Fenomena Komuni- Kas. Untuk data diolah. Bab II → ditambah uraian, sumber yg terbaru.		
	4/12	Bab I → sempurnakan Bab II → critical review diperbaiki, tambah/ tukar penertan terdahulu y handling complaint, teori & konseptual diuraikan/ dijelaskan dengan detail. Bawa bab III		



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
• Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email: fkip@untag-sty.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
	19/3	Sempurnakan bab 2 dan 3 Bawa interview guide & pertanyaan		
	5/4	Bab 1-3 ACC Revisi kerangka		
	21/5	Revisi bab 4 dan 5, ada temuan, kaitan teori di pembahasan, transkrip		
	22/5/24	Revisi kerangka bab 4, koreksi dan update pembahasan bab IV		
	22/5/24	Revisi pertanyaan dan metode. Pembahasan bab IV		
	4/6/24	Revisi bab IV, wawancara teori		
	10/6/24	BAB V, dan V. ACC.		
	10/6	ACC dengan catatan: temuan harus jelas, pembahasan berdasarkan teori kesimpulan berkaitan dgn hasil temuan & teori, saran & penelitian selanjutnya. Selamat ujian skripsi		

Catatan:

1. Kartu bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan lebih lanjut

Tanggal

Dosen Pembimbing I

Kusnanto, S.Pi, D.

Dosen Pembimbing II

DEWI SRI A. R.

Lampiran 6 Hasil Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor:476/K/LOD/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom
 NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Zidan Achmad Asiko
 NBI : 1151900173

Berdasarkan hasil uji tumintin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Juni 2024

Mengetahui
 Kepala Lab. Otda,


 Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi


 Moh. Dey Prayogo, S.I.kom., M.I.Kom