

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Daryanto. 1997. *Kamus Indonesia Lengkap*. Surabaya: APOLLO.

Ghoni, Djunaedi. dan Almanshur, Fauzan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.

Hartono, Jugiyanto. 2018. *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Andi.

Iman Akbar, Rufman. 2021. *Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Manajemen)*. Yogyakarta: Yayasan Sahabat Alam Rafflesia.

Kayame, Robby. Pongtiku, Arry. 2019. *Metode Penelitian Tradisi Kualitatif*, Bogor: Penerbit In Media.

Morisan. 2008. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana

Pratama, I Putu Agus Eka. 2019. *Customer Relationship Management (CRM) Teori dan Praktek Berbasis Open Source*. Bandung: Informatika.

Rachmadi. 1996. *Public Relation*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Uchajana, Onong. 2006. *Hubungan Masyarakat, Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

SKRIPSI

A., Eric Ferdinan Saleh. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di PT. PELINDO III Cab. Tg. Emas Semarang)*. **SKRIPSI**. Universitas Diponegoro.

A., Nurfitriani. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Cabang Talasalapang Makassar*. **SKRIPSI**. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Agustine, Nilam Sari. 2017. *Strategi Humas Dalam Upaya Menjaga Dan Meningkatkan Reputasi Sekolah (Studi Kasus Di SMK Antonius Semarang)*. **SKRIPSI**. Universitas Negeri Semarang.

Ahmad. 2020. *Analisis Pengaruh Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Lakipadada Tana Toraja*. **SKRIPSI**. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Hermawati. 2017. *Strategi Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Madrasah Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang*. **SKRIPSI**. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Iskandar, Rusman. Ridvia Lisa dan Maschandra, 2010. *Analisis Data Kualitatif Model Miles dan Huberman (Sebuah Rangkuman Dari Buku Analisis Data Kualitatif, Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman)*. **SKRIPSI**. Universitas Negeri Padang.

Mustafa, Nurfaidah Rezky. 2017. *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar*. **SKRIPSI**. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Praptiwi, Atlastieka. 2009. *Pengelolaan Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Kesehatan*. **SKRIPSI**. Universitas Padjajaran.

Purba, Hartati. 2021. *Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Program Unggulan Di Hamalatul Qur'an Jombang*. **SKRIPSI**. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Raditya, M. Hafidz Raka. 2019. *Strategi Humas PT Pupuk Sriwidjaja Dalam Melakukan Kegiatan Media Gathering*. **SKRIPSI**. Universitas Sriwijaya.

Sepyarina, Diantika. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah*. **SKRIPSI**. UIN Raden Intan Lampung

Suardi, Reza Hafikar. 2017. *Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus: PKP2A II Lembaga Administrasi Negara (LAN) Kota Makassar)*. **SKRIPSI**. Universitas Hasanuddin.

Sumarni. 2020. *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Minat Calon Mahasiswa Baru Di Universitas Muhammadiyah Makassar*. **SKRIPSI**. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Trie Julianty, Widya. 2017. *Peran Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif Perusahaan Pada PT.SOCFINDO MEDAN*. **SKRIPSI**. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

TESIS

Tjahja, Randolph A.. 2002. *Analisis Kepuasan Pelanggan Pelumas Dubois Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus: CV CMD)*. **TESIS**. Universitas Indonesia.

WEBSITE

Hayyu Anindita, “Tugas Humas Yang Perlu Diketahui Bagi Media Maupun Masyarakat”, Jojonomic, 2021, [Tugas Humas Yang Perlu Diketahui Bagi Media Maupun Masyarakat \(jojonomic.com\)](https://jojonomic.com), [diakses pada 11 April 2022].

Ipctpk.co.id, “Peraturan Direksi Tentang Pedoman Kode Etik Bisnis”, Juni, 2022, [Pedoman Kode Etik Bisnis IPC TPK - 2022.pdf \(ipctpk.co.id\)](https://ipctpk.co.id), [diakses pada 27 Juli 2022]

PELINDO Terminal Petikemas IPC TPK, “Profil”, 2020, [Profil – IPC \(ipctpk.co.id\)](https://ipctpk.co.id), [diakses pada 21 Maret].

Pendidikan.co.id, “Pengertian Kerangka Berpikir”, Juni 3, 2022, [Pengertian Kerangka Berpikir, Jenis, Model, Membuat, Contoh \(pendidikan.co.id\)](https://pendidikan.co.id), [diakses pada 17 Maret 2022].

Rambu Trio Baik, “Tujuan Public Relation”, Kompasiana, 2014, <https://www.kompasiana.com/rambutriolitbaik/54f7a13ba33311c5198b469e/tujuan-public-relation>, [diakses pada 3 Maret 2022].

Riadi, Muchlisin. “*Good Corporate Governance (GCG)*”, 2019, <https://www.kajianpustaka.com/2019/11/good-corporate-governance-gcg.html> [diakses pada 30 Juli 2022].

Samahita Wirotama, “Strategi 5ps Mintzberg”, 2017, <https://samahita.co.id/strategi-5ps-mintzberg/> [diakses pada 30 Juli 2022].

Wordpress.com, “Apa Itu Strategi? Definisi Pengertian Strategi”, November 18, 2012, <https://pusatlaguku.wordpress.com/2012/11/18/apa-itu-strategi-definisi-pengertian-strategi/>, [diakses pada 7 Maret 2020].





**DAFTAR
LAMPIRAN**

Lampiran I: Lembar Konsultasi Pembimbing

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Raulkinsi Dharmawan

Nama Pokok Mahasiswa : 183112351650099

Program Studi/ Konsentrasi : Ilmu Komunikasi

Judul Proposal Skripsi : Strategi Humas PT IPC Terminal Petikemas Dalam Pengelolaan Pelanggan

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	27/03/2022	Revisi Bab 1	<i>Me</i>
2.	29/03/2022	Revisi Bab 2	<i>Me</i>
3.	5/04/2022	Revisi Bab 3	<i>Me</i>
4.	15/06/2022	Konsultasi Bab 1 – 4	<i>Me</i>
5.	29/07/2022	Konsultasi Penulisan Bab 1 – 5	<i>Me</i>
6.	8/08/2022	Revisi Penulisan Bab 1 – 5	<i>Me</i>
7.	9/08/2022	Revisi Penulisan Setelah Cek Turnitin	<i>Me</i>
8.	13/08/2022	Konsultasi Penulisan Full Cover - Lampiran	<i>Me</i>

Jakarta, 15 Agustus 2022

Ketua Program Studi,

Drs. Adi Prakosa, M.Si.

Lampiran II: Surat Tugas



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

SURAT TUGAS

No. 376/WD/V/2022

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional menugaskan kepada Dosen berikut ini :

Nama : Dra. Masnah, M.Si
NIP/NIDN : 0302086201
Pangkat Akademik : Lektor
Unit Kerja : FISIP Universitas Nasional

Untuk dapat bertindak sebagai Pembimbing Skripsi pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 atas nama mahasiswa :

Nama : Raulkinsi Dharmawan
NPM : 183112351650099
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Skripsi : *Strategi Humas PT. IPC Terminal Petikemas Dalam Pengelolaan Pelanggan*

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jangka waktu penulisan skripsi adalah tiga sampai enam bulan.
- Memberikan bimbingan secara teratur delapan kali konsultasi dengan mengisi formulir 1 secara lengkap.
- Penulisan skripsi mengikuti pedoman sebagaimana tercantum dalam buku pedoman penulisan dan Ujian Skripsi yang dikeluarkan oleh Fakultas.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 13 Mei 2022

Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si

Lampiran III: Surat Ketersediaan Bimbingan



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Mania No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 13 Mei 2022

Nomor : 376/WD/V/2022
Lamp : 1 (satu) Berkas
Hal : Kesiediaan Pembimbing Skripsi

Kepada Yth : Dra. Masnah, M.Si
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional
Di Jakarta

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Meminta Kesiediaan Bapak/Ibu untuk membimbing Skripsi yang disusun oleh :

Nama : Raulkinsi Dharmawan
NPM : 183112351650099
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Skripsi : *Strategi Humas PT. IPC Terminal Petikemas Dalam Pengelolaan Pelanggan*

Kesiediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami harapkan. Diminta Bapak/Ibu memberikan jawaban segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas, diminta segera mengembalikannya kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.

Demikian, terima kasih.

Bersedia/Tidak Bersedia*
Sebagai Pembimbing,

Dra. Masnah, M.Si

*coret yang tidak perlu



Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si.

Lampiran IV: Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 25 Juli 2022

Nomer : 737/WD/VII/2022
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Penelitian dan Informasi data**

Kepada Yth :
Pimpinan PT. IPC Terminal Petikemas
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa dibawah ini:

Nama : Raulkinsi Dharmawan
Nomor Pokok : 183112351650099
Semester : 8 (Delapan) / Genap
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. Haji Dimun Raya No.3 RT.04RW.06 Sukamaju - Depok
Nomor Hp. : 0812.1129.6299

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dan informasi data dalam rangka penyusunan proposal skripsi dengan judul **Strategi Humas PT. IPC Terminal Petikemas dalam Pengelolaan Pelanggan** dengan dosen pembimbing penanggung jawab penelitian Dra. Masnah, M.Si. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan,
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Lampiran V: Panduan Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Dalam usulan penelitian ini penulis hanya mengemukakan rencana wawancara secara garis besar yang akan dikembangkan secara lebih mendalam pada saat wawancara dilakukan terhadap informan sehingga diharapkan perolehan informasi yang lengkap, aktual dan akurat. Adapun beberapa pedoman pertanyaan dalam wawancara adalah sebagai berikut:

**Lokasi : PT IPC Terminal Petikemas di Jalan Raya Pelabuhan
No. 23, Tanjung Priok, Jakarta Utara.**

Waktu : Selasa, 26 Juli 2022

No.	Pertanyaan Wawancara	Topik Pertanyaan	Informan
1.	Bagaimana sejauh ini strategi Humas di PT IPC Terminal Petikemas? meliputi: a. Strategi Humas b. Pengelolaan Pelanggan	Strategi Kehumasan	Senior Manager Komesial, Kepala Divisi Komersial (Key Informan), dan Staff Hubungan Pelanggan PT IPC Terminal Petikemas

2.	Sistem atau fitur apa yang digunakan perusahaan untuk meringankan kinerja humas?	Strategi Kehumasan	Senior Manager Komesial, Kepala Divisi Komersial (Key Informan), dan Staff Hubungan Pelanggan PT IPC Terminal Petikemas
3.	Apa saja keuntungan dari sistem kehumasan tersebut?	Pengelolaan Pelanggan	Senior Manager Komesial, Kepala Divisi Komersial (Key Informan), dan Staff Hubungan Pelanggan PT IPC Terminal Petikemas
4.	Kegiatan apa yang sejauh ini sudah dilakukan guna menjalin keharmonisan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan?	Pengelolaan Pelanggan	Senior Manager Komesial, Kepala Divisi Komersial (Key Informan), dan Staff Hubungan Pelanggan PT IPC Terminal Petikemas
5.	Bagaimana PT IPC Terminal Petikemas dalam mengatasi persaingan layanan?	Strategi Kehumasan	Senior Manager Komesial, Kepala Divisi Komersial (Key Informan), dan Staff Hubungan Pelanggan PT IPC Terminal Petikemas

Lampiran VI: Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA *KEY INFORMAN*

Peneliti : Raulkinsi Dharmawan

Subyek : Mila Yana

Jabatan : Kepala Divisi Hubungan Pelanggan PT IPC Terminal
Petikemas

Topik : Strategi Humas PT IPC Terminal Petikemas Dalam
Pengelolaan Pelanggan

Hari, Tanggal : Kamis, 8 September 2022

Waktu : 14:20 – 14.50

Tempat : Kantor PT IPC Terminal Petikemas, Tanjung Priok,
Jakarta Utara

Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana sejauh ini strategi Humas di PT IPC Terminal Petikemas sebagai strategi perencanaan?

Key Informan: “Baik mas, pertama-tama dalam sebuah strategi perencanaan, PT IPC TPK menerapkan mekanisme kerja perusahaan yaitu GCG dan sistem kerja CRM yang diutamakan dalam pengelolaan pelanggannya”.

2. Dalam menjalankan strategi sebagai taktik yang digunakan perusahaan dalam pengelolaan berupa apa?

Key Informan: “Taktik yang digunakan perusahaan untuk mengelola pelanggan berupa penyajian kegiatan yang dilakukan langsung antara humas perusahaan dengan pelanggan melalui kegiatan survey kepuasan pelanggan, site visit, coffee morning, customer gathering, customer of the year, dan customer birthday”.

3. Bagaimana perusahaan melakukan strategi sebagai pola yang dilakukan perusahaan sebagai acuan perilaku perusahaan dimasa lalu?

Key Informan: “Sejauh ini, penerapan pola perusahaan bertolak ukur kepada prestasi yang diperoleh perusahaan. Jika penghargaan yang diperoleh terus meningkat dapat dipastikan strategi yang kita jalankan dinilai berhasil dalam pengelolaan pelanggannya”.

4. Bagaimana perusahaan dalam merespon terhadap lingkungan dalam menjalankan posisi strategi yang dijalankan?

Key Informan: “Jadi PT IPC TPK punya susunan kode etik bisnis yang bermaksud untuk dijadikan sebuah posisi bagaimana perusahaan maupun humas perusahaan menjalankan strateginya terhadap lingkungan perusahaan. Kode etik tersebut juga diharapkan bermanfaat juga bagi perusahaan, pemegang saham dan juga insan PT IPC TPK itu sendiri”.

5. Lalu sebagai sebuah perspektif, strategi yang diterapkan oleh perusahaan adalah berupa?

Key Informan: “Perspektif sebagai sudut pandang yang digunakan perusahaan atas strategi yang dijalankan berupa prinsip layanan yang dimiliki PT IPC TPK yaitu keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, ketidakberpihakan, kewajaran dan kesetaraan serta terpercaya mas, seperti itu mas”.



TRANSKRIP WAWANCARA *INFORMAN 1*

Peneliti : Raulkinsi Dharmawan
Subyek : Yandri Trisaputra
Jabatan : Senior Manager Komersial PT IPC Terminal Petikemas

Topik : Strategi Humas PT IPC Terminal Petikemas Dalam
Pengelolaan Pelanggan

Hari, Tanggal : Selasa, 26 Juli 2022

Waktu : 12:00 – 12.25

Tempat : Kantor PT IPC Terminal Petikemas, Tanjung Priok,
Jakarta Utara

Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana sejauh ini strategi Humas di PT IPC Terminal Petikemas?
meliputi:
 - a. Strategi Humas
 - b. Pengelolaan Pelanggan

Informan 1: “Sebagai gambaran mas, Humas di perusahaan ini disebut juga dengan hubungan pelanggan, sesuai namanya hubungan pelanggan itu orang yang mengelola pelanggan yang mengacu dari strategi sama tahapan kehumasan itu sendiri”.

2. Sistem atau fitur apa yang digunakan perusahaan untuk meringankan kinerja humas?

Informan 1: “Pelanggan yang sering menggunakan jasa pelayanan perusahaan kita karena namanya sering ada pada sistem CRM kita, maka pelanggan itu akan saya beri sebuah penghargaan yang tentunya dengan persetujuan direksi karena loyalitas pelanggan kepada perusahaan”.

3. Apa saja keuntungan dari sistem kehumasan tersebut?

Informan 1: “Selama adanya system CRM ini, keuntungan sistem CRM menjadi kemudahan juga bagi para pegawai perusahaan karena tidak lagi perlu terjun langsung kelapangan buat ngelakuin pertemuan terlebih dahulu ke calon pelanggannya. Beda ya dengan kegiatan kita yang harus terjun langsung kelapangan yang statusnya sudah menjadi pelanggan perusahaan”.

4. Kegiatan apa yang sejauh ini sudah dilakukan guna menjalin keharmonisan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan?

Informan 1: “Agenda tahunan kita itu ada SKP/Survey Kepuasan Pelanggan, kegiatannya itu berupa makan siang bersama, pemberian penghargaan kepada pelanggan yang sering pake jasa perusahaan kita, pemberian hadiah juga kepada pelanggan yang lainnya atas kepercayaannya menggunakan jasa perusahaan IPC TPK”.

5. Bagaimana PT IPC Terminal Petikemas dalam mengatasi layanan?

Informan 1: “Tolak ukur strategi kehumasan dalam persaingan layanan di perusahaan kita ya sejauh ini Cuma berdasarkan dari prestasi yang diperoleh mas, kalau ada peningkatan berarti berhasil dan terus kita pertahankan dan kembangin lagi”.

TRANSKRIP WAWANCARA *INFORMAN 2*

Peneliti : Raulkinsi Dharmawan
Subyek : Ali Baikhoni
Jabatan : Staff Hubungan Pelanggan PT IPC Terminal Petikemas

Topik : Strategi Humas PT IPC Terminal Petikemas Dalam
Pengelolaan Pelanggan

Hari, Tanggal : Selasa, 26 Juli 2022

Waktu : 13:30 – 14:00

Tempat : Kantor PT IPC Terminal Petikemas, Tanjung Priok,
Jakarta Utara

Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana sejauh ini strategi Humas di PT IPC Terminal Petikemas?
meliputi:
 - a. Strategi Humas
 - b. Pengelolaan Pelanggan

Informan 2: “Sejauh ini peran humas atau peran si hubungan pelanggan di IPC TPK berjalan dan berhubungan baik dengan para pelanggan karena hubungan pelanggan punya sistem yang bisa mengelola pelanggan dengan baik yaitu fitur CRM (Customer Relationship Management)”.

2. Sistem atau fitur apa yang digunakan perusahaan untuk meringankan kinerja humas?

Informan 2: “CRM itu sendiri berupa fitur yang sengaja dibuat perusahaan dan sejauh ini sangat membantu kinerja humas di perusahaan pun juga sebaliknya kepada para pelanggan yang merasa di mudahkan dari fitur kita ini”.

3. Apa saja keuntungan dari sistem kehumasan tersebut?

Informan 2: “Dari kemudahan sistem yang ada, juga memudahkan si hubungan pelanggan buat gali akses ke pelanggan secara keseluruhan mas”.

4. Kegiatan apa yang sejauh ini sudah dilakukan guna menjalin keharmonisan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan?

Informan 2: “Di kegiatan tahunan kita itu inti dari kegiatannya itu pun gak cuma sekedar pemberian penghargaan ke pelanggan, tapi di kegiatan itu juga strategi kehumasan kita terapin supaya penjualan dan promosi tetap berjalan dengan cara penjabaran rencana kerja perusahaan di tahun depan demi menarik minat pelanggan supaya tetep pake jasa perusahaan kita”.

5. Bagaimana PT IPC Terminal Petikemas dalam mengatasi layanan?

Informan 2: “Kita sebagai hubungan pelanggan atau humas hanya membuat dan melakuin strategi-strategi yang berkualitas demi bisa

memperoleh kepuasan pelanggan mas, karena kalau pelanggan merasa dipuaskan, maka perusahaan pun akan dapat sumber pendapatannya dan bonus nya lagi itu ya dapet presatasi atas penilaian atau ulasan pelanggan itu sendiri. Kurang lebih seperti itu mas”.



Lampiran VII: Dokumentasi Penelitian



Lampiran VIII: Lembar Observasi

LEMBAR OBSERVASI

Dalam usulan penelitian ini, lembar observasi meliputi kondisi lingkungan perusahaan, strategi humas perusahaan, aktivitas, kegiatan humas perusahaan, dan data perusahaan terkait persaingan pelayanan PT IPC Terminal Petikemas. Adapun lembar observasi sebagai berikut:

No.	Waktu Penelitian	Kegiatan	Catatan
1.	26 Juli 2022	Pengamatan kondisi lingkungan perusahaan	Penulis mengamati kondisi lingkungan PT IPC Terminal Petikemas
2.	26 Juli 2022	Pengamatan proses strategi humas perusahaan	Penulis mengamati strategi humas PT IPC Terminal Petikemas berupa data
3.	26 Juli 2022	Pengamatan proses pelaksanaan kegiatan humas dalam pengelolaan pelanggan	Penulis melakukan pengamatan tentang kegiatan humas perusahaan PT IPC Terminal Petikemas
4.	26 Juli 2022	Pengamatan data perusahaan terkait persaingan pelayanan perusahaan	Penulis mengamati proses persaingan pelayanan perusahaan PT IPC Terminal Petikemas berupa hasil dokumen perusahaan

Lampiran IX: Daftar Riwayat Hidup



Nama : Raulkinsi Dharmawan
NPM : 183112351650099
Tempat, Tanggal Lahir : Depok, 22 Agustus 2000
Alamat : Jl. Haji Dimun Raya No.3
RT04/RW06, Kel. Sukamaju, Kec.
Cilodong, Depok
Nomor Hp. : 0812-1129-6299
Alamat Email : raulkinsid93@gmail.com
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Hobi : Musik, Otomotif
Pendidikan : SDN Sukamaju 6 Depok
SMP Islam Raden Patah Depok
SMA YAPEMRI Depok
Universitas Nasional Jakarta
(Present)

tahap 2

ORIGINALITY REPORT

21 %
SIMILARITY INDEX

21 %
INTERNET SOURCES

4 %
PUBLICATIONS

%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ipctpk.co.id Internet Source	3 %
2	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	2 %
3	Pressrelease.kontan.co.id Internet Source	2 %
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2 %
5	today.line.me Internet Source	1 %
6	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
7	docplayer.info Internet Source	1 %
8	repository.umsu.ac.id Internet Source	1 %
9	id.wikipedia.org Internet Source	<1 %