

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Adiputra, I. M dkk. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian*. Sukabumi: CV Jejak.
- Aw, Suranto. (2018). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Curatman, Aang. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Daryanto, Ismanto Setyabudi dan Bintoro. (2014). *Konsumen Dan Pelayan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Haryono, Cosmas Gatot. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*, Sukabumi: CV Jejak.
- Hadi. Abd dkk. (2021). *Penelitian Kualitatif: studi fenomenologi, case study, grounded theory, etnografi, biografi*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Iskandar, Dudi. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pati: Maghza Pustaka.
- Junaedi. (2015). *Loyalitas Pelanggan Pemasang Iklan Televisi Dalam Acara Tembang Pantura*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Mulyadi, Seto. Heru Basuki dan Hendro Prabowo. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Mixed Method*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Mukarom, Zaenal. (2020). *Teori-Teori Komunikasi*. Bandung: Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- Nurhadi, Zikri Fachrul. (2018). *Teori Komunikasi Kontemporer*. Depok: Kencana.

Nuralam, Inggang Perwangsa. (2018). *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.

Sarosa, Samiaji. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT KANISUS.

Simamora, P. (2021). *Komunikasi Organisasi*, Bandung: Litera.

Simamarta, Hengki Mangiring Parulian, dkk. (2021). *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*.

Sitepu, Edy Sahputra. (2011). *Professional Public Relations*. Medan: USU Press.

Rifa'I, Khamdan. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Hikam Pustaka.

Winarni, Endang Widi. (2018). *Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wesfix, Tim. (2018). *Public Relations itu Dipraktekin*. Jakarta: PT. Grasindo.

## **JURNAL**

Bahaudin, Muhammad Syafik & Wasisto, J. (2019). Peran Perpustakaan Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat (Studi Kualitatif Perpustakaan “Pelita” Desa Muntang), *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(2), 4.

Echo, R dkk. (2015). “Sistem Interactive Voice Response (IVR) pada Call Center Divisi Marketing Institut Teknologi Harapan Bangsa”, *Jurnal Telematika*, 10(2), 48.

Firdaus, A dkk. (2021). “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Organisasi”, *Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 3(2), 136.

Mashuri. (2020). “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 58.

Trisyeling, T dkk. (2022). “Implementasi Model Public Relations pada PT. Revolusi Sejuta Rasa dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan”, *Seminar Nasional*, 1(1), 2.

Turang, E dkk. (2022). “Implementasi Pelayanan Darurat Call Center Manado Siaga 112”, *Jurnal Administrasi publik*, 8(116), 22.

Wambrauw, N dkk. (2019). "Peran Komunikasi Persuasif Customer Service Dalam Menarik Simpati Pada Pelanggan Di PT Bank Papua Cabang Biak Kota", *Ejournal Unsrat*, 8(2), 5.

### **SKRIPSI**

Afriadi, A. (2018). "*Peranan Majelis Taklim Dalam Pemberdayaan Masyarakat Islam Di Desa Payabenua Kecamatan Mendo Barat Bangka Belitung*", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).

Abdillah, Mohammad Faishal Arwani. (2021). "*Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam*", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel).

Fahimah, E. (2016). "*Perencanaan Strategis Sistem Informasi*", (Skripsi: Univesitas Islam Negeri Jakarta).

Fibiarsani, Dessy. (2018). "*Peranan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Utara Dalam Pemenuhan Uang Layak Edar*", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

Faidatur, Gania Septin. (2022). "*Peran Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) Pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember*", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).

Nurhidayat, A. (2012). "*Komunikasi Call Center Telkom 147 dalam Handling Complaints*", (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel).

Putri, L. (2021). "*Peran Customer Service Dalam Menangani Komplain Mesin ATM DI BRI Syariah KC. Bandar Lampung*", (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Metro).

Pane, Sri Ayu Handayani. (2021). "*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan*", (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan).

Sukarman. (2020). "*Peran Komunikasi dan Kualitas Layanan Di Bank BTN Syariah Parepare*", (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri).

Shafitri, Nova. (2022). “*Peranan Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penerapan Disiplin Dan Penegakan Protokol Kesehatan Di Kota Batam*”, (Skripsi: Universitas Putera Batam).

Syahputri, Hilda. (2022). “*Strategi Komunikasi Customer Care PT Telkom Witel Ridar Dalam Mempertahankan Pelanggan Indihome*”, (Skripsi: Universitas Islam Riau).

### **TESIS**

Jemati. (2016). *Implementasi Strategi Komunikasi Pengasuh Dalam Pembinaan Anak Yatim Di Asrama Maryam AL-Fityan Kota Medan*. (Tesis: Universitas Negeri Sumatera Utara).

### **WEBSITE**

Hitachi Asia. Tentang Hitachi di Asia. Diakses pada 29 September 2022 dari <https://www.hitachi.asia/id/about-us/about-hitachi-in-asia/>

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. Diakses pada 19 November 2022 dari

<https://jdih.jakarta.go.id/uploads/default/produkhukum/31f9f748f7dbb0945bff0332db4f5ad8.pdf>





**LAMPIRAN**

## Lampiran I

### Transkrip Wawancara

#### Pertanyaan dan Jawaban Wawancara

Nama *Key Informan* : Putri Aulia Rabbyah

Jabatan : *Call Center Dispatcher*

Tanggal : 18 Desember 2022

Tempat : Kopi Kenangan Mall Grand Indonesia

#### 1. Apa peranan *call center dispatcher*?

**Jawab:**

Peranan *call center dispatcher* itu kita ga cuma nanganin keluhan pelanggan. Tapi juga *monitoring* tiket atau nomer antrian yang masuk ke kami, lalu selain itu juga *call center dispatcher* sebagai perantara hubungan antara teknisi jika teknisi tuh membutuhkan ke lokasi, untuk penanganan *problem* di lokasi tersebut, itu sih.

#### 2. Apakah teknisi berhubungan langsung dengan *call center*?

**Jawab:**

Iya, karna semua teknisi, *engineer* masuknya ke kami, karena ee untuk kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan langsung ke kita sebagai *call center*.

#### 3. Apa perbedaan antara SOP admin *call* dengan *call center dispatcher*?

**Jawab:**

Kalo *call center* bertugas menangani keluhan mesin yang *problem* atau transaksi, berarti mesinnya memang terjadi kendala, atau memang tidak bisa transaksi. Kalau untuk admin *call center* biasanya ada yang namanya PM rutin *Preverentive Maintenance*. *Preverentive maintenance* rutin itu

biasanya ee mesin-mesin yang sudah berdebu atau memang mesin-mesin yang perlu untuk di *maintenance* rutin, untuk perbaikan mesin, itu ee larinya ke admin, itu admin yang biasanya megang-megang ee untuk kayak list-list area-area yang perlu untuk di PM rutin, biasanya itu sih.

**4. Apakah terdapat hambatan ketika melakukan *preverentive maintenance* rutin?**

Jawab:

Biasanya ee ketika PM teknisi itu *engineer*, *engineer* itu biasanya buka mesin. Biasanya kalo dibuka mesin ee lalu di mesin terbaca *problem* salah satu *problem* di mesin tersebut, biasanya ee teknisi konfirmasi ke pihak tim *support* dari pusat untuk penanganan keluhan selanjutnya. Biasanya mereka kalo memang membutuhkan part-part yang perlu yang di butuhkan dikarenakan misal ada tombol di setiap mesin yang memang ga bisa dipencet atau memang ada *problem* di *card reader* nya, untuk memasukan kartunya. Biasanya mereka akan konfirmasi ke pihak tim *support* untuk meminta acc untuk partnya, begitu.

**5. Bagaimana proses yang dilakukan *call center* dalam menjalankan peranannya?**

Jawab:

Biasanya kita sebagai *call center* itu mantau, mantau email masuk. Biasanya kita itu harus di cek satu-satu dari bawah untuk email-email masuk. Dikarenakan takutnya ada hambatan yang terjadi, takutnya ada *miss*, iya ada *miss* yang terlewat. Itu biasanya kita juga terlebih ada *problem* pada mesin atau aktivasi mesin, biasanya kan kita juga ada aktivasi mesin tuh. Ee mesin-mesin yang masuk, selain list-list mesin yang kemarin-kemarin. Itu kita tuh biasanya dalam sebulan sekali itu ada mesin yang mungkin *hang over* jadi dari mesin ee PT lain yang di *hang over* ke mesin kami, gitu. Biasanya dari aktivasi mesin itu lalu misalkan kalo ada *problem*, kita *open ticket* lalu kasih

nomer tiketnya kepada pelanggan buat memantau *down time* yang masuk. Misalkan ee *open ticket* hari ini, sore ini, lalu baru kunjungan oleh teknisi besok pagi. Itukan *down time* terus berjalan, nah itu yang ee bakalan terus dipantau sama pihak vendor atau *monitoring*, vendor itu adalah pihak ke tiga, pihak ke tiga yang biasanya tuh cabang-cabang ini ga mau untuk ee apa ya, terlibat langsung dalam penanganan keluhan. Lalu mereka itu membayar pihak ke tiga untuk menangani keluhan tersebut. Lalu pihak ke tiga akan konfirmasi ke kami sebagai ee apa ya, yang punya mesin, untuk menangani keluhan *problem* di lokasi. Terus juga biasanya kita kalo udah masuk nih semua keluhan pelanggan, misalnya kita konfirmasi ke *team support* dari pusat jika diperlukan kunjungan, lalu kita sebagai *call center* atau *dispatcher* akan memberikan info ke teknisi, ee teknisi area karena kan kita areanya tuh dari Sabang sampai Marauke mesin kita tuh ada sekitar 25.000 mesin. Kita punya, kita punya mesin sekitar 25.000 mesin lalu jika diperlukan biasanya akan kunjungan dengan *engineer* area tersebut untuk *maintenance* mesin yang masih *problem* di lokasi, biasanya gitu sih.

**6. Apakah *open ticket* berlaku hanya 1 hari, 1 x 24 jam?**

**Jawab:**

Engga, karena ee kadang ada beberapa *case* yang *down time* nya itu bisa sampe tiga hari. Kenapa? Karna biasanya ee kita kan punya sub area atau misalkan JNE, atau misalkan kita kerjasama sama JNE. Ee JNE ini tugasnya apa sih? Biasanya buat part-part yang belum, yang apa ya yang tidak tersedia dalam fsl. Misalkan kita butuh ada di Balikpapan, ternyata fsl Balikpapan tidak menyediakan part tersebut, maka part tersebut akan didatangkan langsung dari *central* atau dari Jakarta. Nah Dari Jakarta ini, kita kan biasanya pake *service* regular atau misalkan *service* tercepat misalkan kayak YES ya kalo yang tercepat. Biasanya ee itu perlu 3 atau sampai 5 hari atau perlu sampai seminggu, kadang misalkan partnya belum sampai dari jangka waktu yang ditentukan oleh tim logistik ke mereka maka



*down time* tersebut akan terus berjalan sampai hari yang akan ditentukan jika part tersebut sudah sampai.

**7. Apakah peranan *call center dispatcher* dapat mempertahankan loyalitas pelanggan?**

**Jawab:**

Biasanya kami kan ee ada telepon masuk ya dari pelanggan, disitu juga kita kan memberikan pelayanan atau solusi terbaik yang kita punya. Misalkan kayak ada dalam kendala mesin, misalkan kita ga cuma ga cuman apa ya tong kosong nyaring bunyinya tapi kita tuh juga mesti tau nih menjangkau sama analisa secara *general* apa sih *problem* nya, dimana sih ee walaupun kita sebagai ee *dispatcher* atau *call center* yang tidak mengetahui mesin di lokasi seperti apa. Tapi seenggaknya kita sebagai *call center* itu tau secara *general* itu *problem card reader* itu seperti apa sih, *problem printer* itu yang mana sih, atau *problem mvv* itu gimana sih. Jadi kita bisa konfirmasi dan komunikasi baik dengan ee pelanggan, atau misalkan kita juga bisa konfirmasi langsung terhadap ee *customer-customer* atau pihak-pihak cabang yang bila diperlukan, kayak gitu sih.

**8. Secara tidak langsung *call center dispatcher* ini harus memahami permasalahan-permasalahan umum yang sering dikeluhkan oleh pelanggan?**

**Jawab:**

Betul, karena kan ee mau bagaimana pun juga semua itu masuknya ke *call center*, pertanyaan-pertanyaan itu akan dijawab langsung oleh *call center* sendiri. Tidak dengan *engineer* nya ataupun bahkan tim *support* nya atau tim senior *engineer* yang ee bertugas di kantor pusat, begitu.

**9. Dalam menjalankan peranannya siapa saja pihak yang terlibat dengan *call center dispatcher*?**

**Jawab:**

Kayak yang tadi saya bilang kan, maksudnya ee biasa biasanya kita itu kan ada sama vendor. Vendor itu pihak ke tiga, pihak ke tiga itu misalkan, *monitoring* kita banyak dan begitu pun *dispatcher* juga *monitoring* tiket juga. Karna kita kan ibaratnya kita sama-sama butuh, antar vendor itu sama-sama saling butuh, kenapa? Karna biasanya ada beberapa kayak *case* yang memang diperlukan ee mereka untuk membuka kunci, sedangkan kita itu tidak punya kunci untuk membuka brankas tersebut, ibaratnya mereka ini adalah pihak ke dua dari cabang, ee yang cabang, ibaratnya mereka bertanggung jawab atas cabang tersebut dan ee apa ya, konfirmasi jika mesin tersebut *problem* gitu.

**10. Apakah setiap *call center dispatcher* memiliki peranan yang berbeda?**

**Jawab:**

Eem enggak sih, karna memang tugasnya *call center* memang menangani keluhan aja sih, sisanya memang tugasnya adalah tugas *engineer* yang di lokasi yang memantau, atau mungkin bisa juga kayak yang tadi saya bilang itu ada sistem *order part*, nanti jika di lokasi ada ee *problem*, *problem* yang memang tidak bisa diselesaikan dengan *part part* yang sudah rusak atau *bad part* kalo kita bilang *bad part*, ee maka nanti mereka akan konfirmasi ke tim *support* dan lalu biasanya tim *support* akan acc untuk pergantian *part* di lokasi, terus juga kita kan ada peranan juga ke *technical support*, ke *help desk*, biasanya *technical support* itu biasanya mereka akan membantu *engineer* yang ada di lokasi. Seperti halnya juga *help desk*, *help desk* juga akan membantu jika, misalkan gini kita kan juga ada sistem *get by phone*, nah jadi ee ada beberapa *case* atau *problem* yang bisa diselesaikan melalui telepon atau *video call*. Biasanya ada pihak vendor atau flm yang ada di lokasi dan minta di *get by phone*, *via video call* karna mungkin ada kendala

satu sama lain atau memang cuma uang nyangkut atau apa itu bisa di *get by phone*, udah sih itu aja sih kalo misalkan pihak-pihak peranan siapa aja yang terlibat dalam *call center* sih sementara ini cuma itu.

**11. Terkait dengan keluhan pelanggan yang bisa diselesaikan dengan *by phone*, bagaimana langkah yang dilakukan *call center dispatcher* jika keluhan tersebut tidak bisa diselesaikan *by phone* atau *video call*?**

**Jawab:**

Ee biasanya kalo memang ga bisa diselesaikan *by phone* atau *video call*, biasanya kan sebagai *senior engineer* atau *team support* atau *team help desk*, mereka itu bisa menganalisa mesin walaupun dari jarak *video call*. Karna ee mereka dulunya juga tim lapangan dan sekarang mereka beralih tim pusat, karna mungkin ada beberapa hal yang apa ya, pergantian pergantian teknisi lah ke setiap lokasi gitu, jadi mereka itu sudah bisa menganalisa mesin tersebut jika memerlukan *order part* biasanya jika memang diperlukan kunjungan ada beberapa hal yang memang *urgent* dan tidak bisa diselesaikan dengan *video call* lalu teknisi akan ke lokasi untuk menyelesaikan *problem* tersebut, gitu.

**12. Apakah *call center dispatcher* memberikan pelayanan khusus melalui *chat* atau *email* ke pelanggan?**

**Jawab:**

Ya biasanya kan ada *open ticket*, itu kan beda-beda yah, ada yang dari email, ada yang *via by phone* atau *via telepon*. Tergantung nih pelanggan tersebut nih ee apa namanya menyampaikan keluhannya itu melalui apa gitu. Tapi tetep kok setiap pelanggan itu setiap email masuk, atau setiap *problem problem* yang masuk, kita akan beri *open ticket* nomer tiket. Kenapa? Karna itu gunanya nomer tiket itu sebagai antrian, jatohnya mereka sudah *open ticket* ke kita nih, berarti ada *down time* yang berjalan disitu gitu.

**13. Apakah proses peranan *call center dispatcher* dimulai dari keluhan pelanggan, layanan *call center*, selanjutnya tim *support* dan keluhan tersebut ditangani oleh tim teknisi?**

**Jawab:**

Betul, tapi kan ada juga yang ga perlu ditangani langsung oleh teknisi, misalkan *via get by phone* sudah kelar ya tinggal di *close* tiketnya gitu. Ee tetep kok, maksudnya tiket itu kan terus berjalan sampe *problemnya* itu selesai.

**14. Bagaimana peranan *call center dispatcher* jika penanganan yang telah Dilakukan masih terdapat *problem*? Apakah pelanggan harus melewati serangkaian proses pengajuan keluhan dari awal kembali?**

**Jawab:**

Ga usah, karna ga apa ya, ga perlu sih, karna memang apa namanya, karna tiket itu kan udah di kasih ke mereka ya, jatohnya kalo misalkan *problemnya* itu memang sudah kelar ya di *close*, tapi kalo memang belum kelar ya dilanjutin sampe teknisi dateng ke lokasi, atau misalkan perlu part dateng sampe, sampe di pasang part nya, sudah kelar semua *problemnya* baru tiketnya bisa di *close*.

**15. Apakah *call center dispatcher* berkomunikasi langsung dengan pelanggan?**

**Jawab:**

Iya, karnakan semua laporan masuk melalui email *dispatcher* kan, terus kayak *problem*, terus kita tinggal nerusin *problem* yang kita terima. Selanjutnya akan diarahkan, ee di telepon, di telepon si vendornya atau si pihak ke tiganya ini untuk ke lokasi. Biasanya kalo mereka memang mau untuk di *get by phone* ee karnakan ada beberapa *problem* yang *casenya* ga bisa untuk cuma di analisa dari *error code* jadi *better* seharusnya di *get by phone* dulu *via video call* baru setelah itu jika sudah kelar *problemnya* di

*close*, kalo belum ya dilanjutkan, dilanjutkannya ya melalui teknisi untuk datang ke lokasi.

**16. Selain menyampaikan keluhan, apa pesan lain yang disampaikan oleh pelanggan?**

**Jawab:**

Ee memberikan informasi sih jika kalo misalkan kayak ada aktivasi mesin, biasanya nih mereka-mereka vendor-vendor nge-email ke kita nih, ada email masuk untuk kayak aktivasi mesin nih di lokasi ini, jam segini, timnya tuh ini, nanti ee untuk yang bawa mesinnya ini tuh *mover* nya, nah mereka kasih info juga ke kita. Ga cuman buat ngasih apa ya, ga cuman buat apa ya untuk keluhan ke kita terus, ga juga sih. Dan dia juga biasanya kalo misalkan mesinnya udah normal di lokasi biasanya mereka kasih info nih, oh mesin udah normal di lokasi. Cuman itu ada beberapa vendor yang menerapkan sistem itu, ada beberapa juga yang vendor lain itu ga menerapkan sistem seperti itu, ee apalagi ya, udah sih itu aja sih kalo saat ini sih itu aja.

**17. Apakah pelanggan menyampaikan masukan atau tingkat kepuasan mereka terkait dengan pelayanan yang diberikan?**

**Jawab:**

Oh engga, itu beda lagi untuk kayak misalkan kita kan ada *meeting* ya, *meeting* itu kan ga *call center* yang dateng semua, ga semua *call center* yang dateng, paling cuma kayak supervisor atau pihak- pihak yang terlibatlah dalam urusan-urusan seperti itu. Biasanya itu semua vendor slm flm itu mereka di satu ruangan itu untuk konfirmasi nih keluhan apa aja nih, misalkan kayak ee kita nih nanganin pelanggannya kayak gimana sih atau misalkan ada penyampaian-penyampaian yang kurang atau baiknya, itu mereka yang ada di ruangan, kita kan cuma menyampaikan apa yang memang pekerjaan kita sebagai *call center dispatcher*.

**18. Apa saluran media yang digunakan *call center dispatcher* dalam berkomunikasi dengan pelanggan? Selain *by phone, email, video call* sebelum terjun langsung ke lapangan?**

**Jawab:**

Sebelum terjun langsung ke lapangan, biasanya kita tuh dapet nomer WA dari tiap-tiap vendor, biasanya nomer WA itu kita hubungin tuh timnya yang di lokasi ee itu biasanya sih kalo emang ga bisa di telepon pake nomer kantor, kayak misalkan nomer tersebut sedang dialihkan atau itu kan ga bisa di telepon ya, biasanya nanti kita coba dulu via WA gitu, tapi biasanya wa itu pake nomer pribadi kita sih.

**19. Apa hambatan komunikasi yang dirasakan oleh *call center dispatcher*?**

**Jawab:**

Karna banyaknya vendor mesin, terus juga mesin kita tuh banyak ya dari Sabang sampai Marauke jadi setiap vendor mesin itu kan ee untuk Jakarta tuh ini, daerah ini tuh ini, area ini tuh ini, itukan ee komunikasinya itukan agak susah ya ga kadang ada *monitoring* atau vendor yang ga melampirkan untuk nomor telepon dari mereka atau ga melampirkan untuk nomor telepon tim di lokasi, karna kan mereka sistemnya ada *monitoring* dan flm, flm itu yang di lapangan dan di lokasi, biasanya flm tugas flm itu ya untuk menemani teknisi atau memang kayak yaudah mau ke lokasi dulu nih mau diliat dulu via *by phone* bisa ga, kayak gitu kan. Eumm itu biasanya sih kalo dikasih nomer teleponnya salah, itu yang sulit disitu, kenapa? Kita ga bisa ngehubungin nih ee dia di lokasi mana atau apa *problem* nya di lokasi kadang ada beberapa tim yang ga konfirmasi ke kita kalo mesinnya udah berjalan normal, dan *down time* kan terus berjalan kan jadi agak ruginya disitu sih sebenarnya, harusnya mesin tersebut udah bisa di *close* tapi nyatanya mesin masih belum bisa di *close* sampai besok harinya, itu ada *case* yang kayak gitu tuh pasti ada.

## Transkrip Wawancara

### Pertanyaan dan Jawaban Wawancara

Nama Informan 1 : Nabilah Rahmadinah

Jabatan : *Call Center Dispatcher*

Tanggal : 18 Desember 2022

Tempat : Kopi Kenangan Mall Grand Indonesia

1. Sebagai *call center dispatcher* apa bentuk keberhasilan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan?

**Jawab:**

Contohnya itu kita pelanggannya kan banyak ya, ga khusus bank ATM BCA aja, banyak ada bank Jawa Barat, bank ATMI, itu banyak kita tangani. Cuma yang selalu ee kontraknya berjalan itu BCA jadi itu membuat gimana ya, ee jadi itu mengetahui kinerja kita tuh baik. Karena dengan kontrak yang diperpanjang itu menyakinkan bahwa mereka puas dengan pelayanan mereka, gitu.

2. Apakah *call center dispatcher* memiliki cara khusus dalam mengidentifikasi sikap loyalitas pelanggan terhadap PT Hitachi Channel Solutions Indonesia?

**Jawab:**

Ee kalo itu bukan ranah kami ya, mungkin kalo dari sisi kami sih ga begitu merasakannya ya respon dari mereka. Cuman balik lagi dari yang saya jelaskan tadi, kalau selama mereka mempertahankan kontrak dengan kami, emm memberitahu kami bahwa mereka tuh puas dengan pelayanan kami, seperti itu.

**3. Bagaimana cara mengetahui jika pelanggan puas dengan pelayanan *call center dispatcher*?**

**Jawab:**

Eem itu dari kontrak yang berjalan, jika puas mereka kan tuh berhenti. Karna kami juga kan dari dua perusahaan ini tuh ada terdapat pinalti, jadi pinalti kalo misalkan kita kurang puas dengan pinalti kita besar, gimana kita harus ganti, pinalti sendiri kan artinya kita ganti rugi ke pihak *customer* kan. Nah selama ini tuh ga ada terjadi pinalti, selama mereka ee bekerjasama dengan kami, tidak ada pinalti yang harus kami bayarkan. Jadi ya emm, menurut saya itu bisa dilihat dari tingkat ee kepuasan dari mereka ya itu, dan dengan memperpanjang kontrak, tidak adanya pinalti, seperti itu.

**4. Apakah PT Hitachi Channel Solutions Indonesia memberikan hadiah kepada pelanggan sebagai upaya untuk mempertahankan sikap loyalitas pelanggan?**

**Jawab:**

Kalo itu diluar ranah kami, karena mereka itu biasanya konfirmasi dengan atasan seperti manajer kami yang bekerjasama langsung, ee berhubungan langsung dengan flm nya dengan dengan slm nya. Kalo kita kan hanya *follow up* ee kendala yang ada yang terjadi, jadi ranah kami tuh cuma di tim lapangan, tim *monitoring*, enggak langsung, sesama atasan, jadi kurang tau kalo untuk hadiah yang akan diberikan.

**5. Selama bekerja sebagai *call center dispatcher*, menurut anda apakah pelayanan yang diberikan *call center dispatcher* sudah optimal? Jika sudah berikan alasannya**

**Jawab:**

Sudah, karena pada saat *open ticket* itu kami punya data yang jelas ee SOP yang ditentukan itu dijalankan, kita ada *gate* kemudian kita sudah *gate* tapi



ternyata belum berhasil nih *problem* nya, belum selesai, kami langsung arahkan teknisi ke lokasi, seperti itu. Jadi pelayanan yang diberikan itu sudah cukup baik ya, jika ada kendala pun kami tau nih jika teknisi kita ada kendala itu tuh kita tuh ada link ya namanya semmes itu tuh buat ngedata teknisi dateng *on time* sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak ee terus, jika misalnya terjadi *problem* harus menggantikan part



## Transkrip Wawancara

### Pertanyaan dan Jawaban Wawancara

Nama Informan 2 : Iqbal Hassan

Jabatan : *Call Center Dispatcher*

Tanggal : 18 Desember 2022

Tempat : Kopi Kenangan Mall Grand Indonesia

#### 1. Apa peranan *call center dispatcher*?

##### Jawab:

Sebenarnya untuk peranan *call center dispatcher* itu, dia untuk mengatur alurnya ketika mesin dari produk kita PT Hitachi Channel Solutions ada masalah. Untuk peranan secara spesifiknya mungkin dia mengatur jalannya misalkan, kita ambil satu kasus satu mesin ada masalah, pelanggan biasanya melaporkan melalui email. Nah *dispatcher* ini yang baca email itu, abis itu *me-follow up* ke pihak pelanggan maupun ke pihak teknisi yang ada di kantor, kita bilang *help desk* sama *technical support*. Nah setelah itu ketika si mesin udah ketahuan ada masalahnya dimana dan gak bisa *fix*, nah si *dispatcher* ini tuh dia ngehubungin ke pihak SLM dari Hitachi atau *Second Level Maintenance* nya kasarnya teknisi lapangannya. Nah baru dia yang dijanjiiin untuk *kunjungan bareng* dengan pihak pelanggan, mungkin kayak gitu sih secara spesifikasinya. Pihak pelanggan itu kan biasanya dia kayak punya team lapangannya lagi, nah untuk yang ke lokasi biasanya tim lapangan dari pihak tim pelanggan dan tim lapangan dari pihak Hitachi.

2. **Jika ada ketidaksesuaian menurut tim lapangan dari pihak pelanggan dengan tim lapangan Hitachi, apakah tim lapangan dari pelanggan bisa menyampaikan masukan?**

**Jawab:**

Ee bisa, untuk masukan dari pihak pelanggan biasanya kita tetep *aware*, nanti untuk misalkan solusinya jika emang solusinya udah ada kita kasih solusi disana di lokasi kalo misalkan masih tanda tanya dan ee mesin sudah bisa transaksi biasanya kita tampung dulu, kita rundingin dulu di kantor, baru nanti akan disampaikan lagi ke pihak pelanggan.

3. **Apakah perbedaan SOP *call center dispatcher* dengan SOP admin *call center*?**

**Jawab:**

Untuk SOP *call center dispatcher* dia tuh *office hour* harus udah ada dan lebih ke fungsinya sih, kalo misalkan *call center dispatcher* dia ee lebih ke mungkin langsung apa ya istilahnya, langsung berhubungan dengan pelanggan. Kalo misalkan pihak admin tuh biasanya malah ke atasan. Jadi kayak ngerangkum dari kerjaan *dispatcher*, nanti baru laporan ke misalkan atasannya lagi *dispatcher* baru dari admin.

4. **Bagaimana proses yang dilakukan *call center dispatcher* dalam menjalankan peranannya?**

**Jawab:**

Mungkin seperti yang tadi dijelaskan ya, spesifikasinya untuk peranannya sih kayak gitu dia lebih ke cek email, lebih ke komunikasi dengan team *help desk* dan *technical support*, nanti dia ada beberapa *case* juga kayak langsung ke pelanggan atau engga langsung ke pihak lapangan dari pelanggan dan satu lagi paling komunikasi dengan pihak lapangan dari PT Hitachi juga.

**5. Apakah peranan *call center dispatcher* dapat mempertahankan loyalitas pelanggan?**

**Jawab:**

Mungkin kalau misalkan untuk mempertahankan loyalitas salah satunya ee *down time* waktu, jadi usahakan ketika pelanggan ada keluhan atau pelanggan ada yang menghubungi kita langsung istilahnya apa ya, langsung di *fix* gitu secepatnya, sama paling ya *attitude* sih.

**6. Dalam menjalankan peranannya, siapa saja yang terlibat dengan *call center dispatcher*?**

**Jawab:**

Untuk yang terlibat mungkin ee satu pelanggannya sendiri, nanti dari cabang pelanggan itu ee ada pelanggannya langsung atau kita biasanya bilang pihak dari cabang bank tersebut. Ada juga ee tim lapangan dari pihak pelanggan, terus tim *help desk*, terus tim *technical support*, sama tim lapangan dari PT Hitachi.

**7. Bagaimana langkah yang dilakukan *call center dispatcher* jika keluhan tersebut tidak bisa diselesaikan *by phone* atau *video call*?**

**Jawab:**

Untuk keluhan tersebut jika tidak bisa dilakukan *by phone* atau *via video call* biasanya dari tim *dispatcher* kita arahkan ee tim teknisi lapangan PT Hitachi, ee nanti dia langsung ke lokasi untuk cek mesin ee setelah itu langsung diselesaikan di lokasi.

**8. Apakah proses peranan *call center dispatcher* dimulai dari keluhan pelanggan, layanan *call center*, tim *support* dan keluhan tersebut ditangani oleh tim teknisi?**

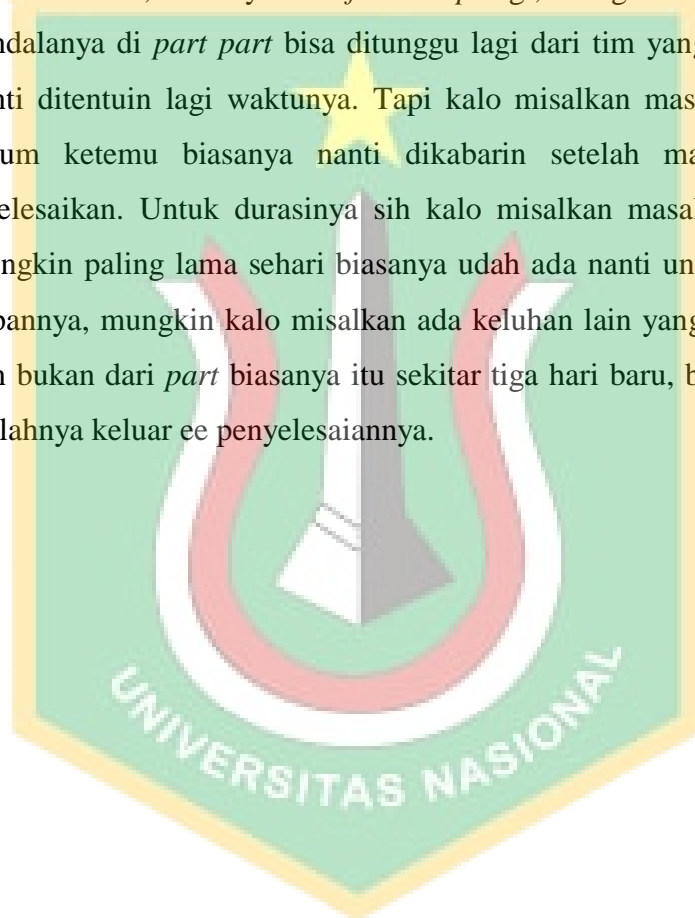
**Jawab:**

Iya, betul.

**9. Bagaimana peranan *call center dispatcher* jika penanganan yang telah Dilakukan masih terdapat *problem*? Apakah pelanggan harus melewati serangkaian proses pengajuan keluhan dari awal kembali?**

**Jawab:**

Untuk *problem* yang tidak selesai atau tidak *solve* biasanya kita ee tidak melakukan lagi permintaan ke pelanggan untuk pengajuan keluhan diulang lagi dari awal, biasanya kita *follow up* lagi, mungkin kalo misalkan ada kendalanya di *part part* bisa ditunggu lagi dari tim yang mengantar *part* nanti ditentukan lagi waktunya. Tapi kalo misalkan masalahnya memang belum ketemu biasanya nanti dikabarin setelah masalah itu dapat diselesaikan. Untuk durasinya sih kalo misalkan masalahnya dari *part*, mungkin paling lama sehari biasanya udah ada nanti untuk janji kapan kapannya, mungkin kalo misalkan ada keluhan lain yang ga bisa di *solve* dan bukan dari *part* biasanya itu sekitar tiga hari baru, baru nanti ada lah istilahnya keluar ee penyelesaiannya.



## Transkrip Wawancara

### Pertanyaan dan Jawaban Wawancara

Nama Informan 3 : Mauli

Jabatan : *Call Center Dispatcher*

Tanggal : 19 Desember 2022

Tempat : *Arah Coffee Cideng, Jakarta Pusat*

#### 1. Apa peranan *call center dispatcher*?

**Jawab:**

Ee kalo untuk *call center dispatcher* nya sendiri, kita tuh ditugaskan ee sebagai jembatan aja dari teknisi ke PIC BRI atau petugas yang ada di cabang cabang BRI. Jadi kita menerima laporan masuk, terkait semua *problem* yang ada di mesin ATM BRI atau mesin CRM BRI yang tersebar di seluruh Indonesia khususnya kelolaan PT Hitachi.

#### 2. Apakah perbedaan antara SOP *call center dispatcher* dengan SOP admin *call center*?

**Jawab:**

Ee kalo admin yang saya tau itu mendata seluruh apa, kayak *maintenance*, jadi lebih ke data yang masuknya aja. Tapi kalo kita sebagai *call center dispatcher* lebih ke yang ee suka nelpon nelponin teknisi. Itu kayak yang tadi aku bilang, sebagai jembatan antara teknisi dengan orang BRI nya langsung.

**3. Bagaimana proses yang dilakukan *call center dispatcher* dalam menjalankan peranannya?**

**Jawab:**

Ee kita, kayak yang tadi aku bilang itu, kita kan terima dulu laporan masuk. Jadi ee nanti dari orang BRI itu akan ada namanya *open ticket*, nah dari *open ticket* itu nanti ee kita cari, jadi setiap mesin ATM itu kan ada p id ya, ada id id nya sendiri, jadi kita informasikan ke teknisi gitu ee jadi dari PIC BRI terus kita informasikan ke teknisi, nah kita buat penjadwalan. Jadi kita nunggu sampe teknisi bisa ke lokasi sampe akhirnya CRM itu udah normal sendiri. Ada waktu teknisi terjun ke lapangan, itu waktunya ga ee ada yang bisa langsung selesai hari itu juga, ada yang beberapa hari baru selesai.

**4. Apakah peranan *call center dispatcher* dapat mempertahankan loyalitas pelanggan?**

**Jawab:**

Pastinya iya sih, karna kita sebagai *call center* itu kayak sebagai wajahnya PT Hitachi sendiri, baik buruknya tergantung gimana kita melayani *customer*.


**5. Dalam menjalankan peranannya siapa saja pihak yang terlibat dengan *call center dispatcher*?**

**Jawab:**

Yang terlibat dengan kami, dengan *call center dispatcher* yaitu PIC BRI sendiri atau orang-orang BRI ya, yang ke dua itu dengan teknisi dan selebihnya dengan atasan-atasan kita di Hitachi

## Lampiran II

### Lembar Penugasan Pembimbing Skripsi

**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,  
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi  
Jl. Sawo Manis No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78033307, 7806790 (Homeing) Fax. 7802718, 7802719  
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : [febunsa49@gmail.com](mailto:febunsa49@gmail.com)

---

**PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI**  
Nomor : 222/D/X/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Drs. Hadi Surantio, M.Si.**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :


Nama Mahasiswa : Ariavita Sastra Dewi  
Nomor Pokok : 193516516121  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 5 Oktober 2022  
Dekan,

  
**Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si**  
N.I.P. : 0109150857


Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;



## Lampiran III

### Surat Pengajuan Penelitian



**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](mailto:info@unas.ac.id)

---

Nomor : 1122/WD/X/1/2022 Jakarta, 1 Desember 2022  
Lamp : -  
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth :  
Admin Call Center PT Hitachi Channel Solutions Indonesia  
Di Tempat

Dengan hormat,

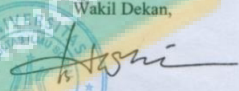
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

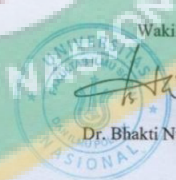
Nama : Ariavita Sastra Dewi  
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516121  
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi (Public Relations)  
Alamat Rumah : Jl. Sakti II No. 91 RT.015/006 Kota Depok  
HP : 0859106532977

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **Peranan Komunikasi Call Center Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di PT Hitachi Channel Solutions Indonesia**, Dengan Dosen Pembimbing : Drs. Hadi Surantio, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

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



Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

## Lampiran IV

### Surat Pernyataan Instansi

**HITACHI**  
Inspire the Next

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini Maintenance Service Departement PT Hitachi Channel Solutions Indonesia:

Nama : Vicardo Jimmy  
Pangkat/ Gol : Maintenance Service Departement

Dengan ini merangkan bahwa:

Nama : Ariavita Sastra Dewi  
NPM : 193516516121  
Perguruan Tinggi : Universitas Nasional  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Telah Melaksanakan Penelitian di PT Hitachi Channel Solutions Indonesia, untuk keperluan Penulisan Skripsi dengan Judul "Peranan Komunikasi *Call Center* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di PT Hitachi Channel Solutions Indonesia". Dengan demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Jakarta, 20 Desember 2022

  
Vicardo Jimmy  
Maintenance Service Department

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PT Hitachi Channel Solutions Indonesia**  
Menara BCA 39<sup>th</sup> Floor Suite # 3903, Jl. M.H. Thamrin No. 1, Jakarta 10310, Indonesia Tel: +6221 2358 6051 Fax: +6221 2358 6053 www.hitachi-ch.com

## Lampiran V

### Lembar Konsultasi

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ariavita Sastha Dewi  
Nama Pokok Mahasisw : 193516516121  
Program Studi/ Konsentrasi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Call Center Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di PT Heachi Channel Solutions Indonesia

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	14/11-22	Bab I	f
2	22/11-22	Revisi Bab I, Bab II	f
3	29/11-22	Bab III	f
4	6/12-22	Pertanyaan penelitian	f
5	13/12-22	Penelitian	f
6	11/1-23	Revisi bab IV	f
7	18/1-23	Revisi bab IV dan V	f
8	25/1-23	Revisi kesimpulan dan saran	f
9	28/1-23	Revisi daftar isi	f
10			

Jakarta, 2022  
Ketua Program Studi,  
  
Drs. Adi Prakosa, M. Si

## Lampiran VI

### Foto Saat Melakukan Wawancara



Wawancara bersama *key informan*, di Kopi Kenangan Mall Grand Indonesia

Minggu, 18 Desember 2022 Pukul 15:30

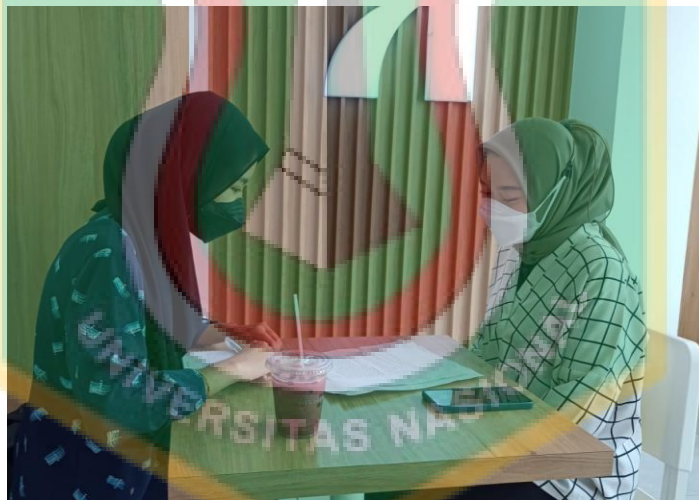


Wawancara bersama informan 1, di Kopi Kenangan Mall Grand Indonesia

Minggu, 18 Desember 2022 Pukul 17:10



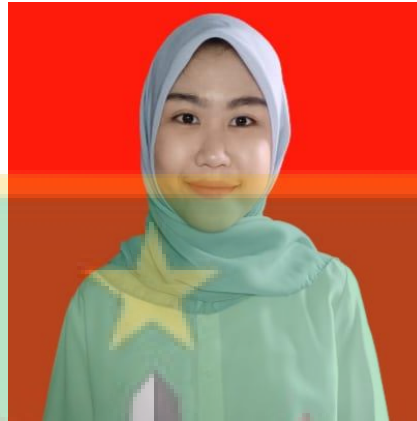
Wawancara bersama informan 2, di Kopi Kenangan Mall Grand Indonesia  
Minggu, 18 Desember 2022 Pukul 17:50



Wawancara bersama informan 3, di Arah *Coffee* Cideng, Jakarta Pusat  
Senin, 19 Desember 2022 Pukul 12:46

## Lampiran VII

### Riwayat Hidup Penulis



- Nama** : Ariavita Sastra Dewi
- Tempat, Tanggal Lahir** : Jakarta, 5 Agustus 2001
- Alamat** : Jl. Sakti II RT.015/006 No. 91, Kel. Bojong Pondok Terong, Kec. Cipayung, Kota. Depok.
- Telepon** : 0859106532977
- Email** : ariavitasastradewi58@gmail.com
- Media Sosial** : LinkedIn: Ariavita Sastra Dewi
- Pendidikan**
- 2007 – 2013 SDN Utan Jaya  
Jl. Utan Jaya, Kel. Pondok Jaya, Kec. Cipayung, Kota. Depok.
  - 2013 – 2016 SMP Wira Buana  
Jl. Camat Kanang, Kec. Bojonggede, Kab. Bogor.
  - 2016 – 2019 SMK Taruna Terpadu 1  
Jl. Raya Semplak Salabenda, Kec. Kemang, Kab. Bogor.

- 2019 – saat ini Universitas Nasional  
Jl. Sawo Manila, Kec. Pasar Minggu, Kota. Jakarta  
Selatan, Provinsi DKI Jakarta.



# tahap 1

## ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://elibrary.unikom.ac.id">elibrary.unikom.ac.id</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://ejournal3.undip.ac.id">ejournal3.undip.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://www.hitachi.co.id">www.hitachi.co.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://www.hitachi.asia">www.hitachi.asia</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1%
7	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	<1%



10	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://repository.unbari.ac.id">repository.unbari.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %



22	<a href="http://repository.iainkudus.ac.id">repository.iainkudus.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://soj.umrah.ac.id">soj.umrah.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://afidburhanuddin.wordpress.com">afidburhanuddin.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://mafiadoc.com">mafiadoc.com</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://repository.umpri.ac.id">repository.umpri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://www.loker-email.com">www.loker-email.com</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://www.randwickresearch.com">www.randwickresearch.com</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://repository.upi-yai.ac.id">repository.upi-yai.ac.id</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	<1 %



34	<a href="https://archive.org">archive.org</a> Internet Source	<1 %
35	<a href="https://repository.pnb.ac.id">repository.pnb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
36	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	<1 %
37	<a href="https://blog.unnes.ac.id">blog.unnes.ac.id</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="https://digilib.uns.ac.id">digilib.uns.ac.id</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="https://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="https://ecampus.iainbatusangkar.ac.id">ecampus.iainbatusangkar.ac.id</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="https://repositori.uin-lauddin.ac.id">repositori.uin-lauddin.ac.id</a> Internet Source	<1 %
42	Vidya Kusumawardani, Usisa Rohmah. "ADOPSI DAN INOVASI KEGIATAN PENYULUHAN KEAMANAN PANGAN BPOM- RI", Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 2018 Publication	<1 %
43	<a href="https://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
44	<a href="https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id">jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</a> Internet Source	<1 %

45	<a href="http://repository.pip-semarang.ac.id">repository.pip-semarang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="http://blog.uad.ac.id">blog.uad.ac.id</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://journal.umpo.ac.id">journal.umpo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="http://repository.unj.ac.id">repository.unj.ac.id</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id">eprints.mercubuana-yogya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
51	<a href="http://eprintslib.ummgl.ac.id">eprintslib.ummgl.ac.id</a> Internet Source	<1 %
52	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
53	<a href="http://jom.fikom.budiluhur.ac.id">jom.fikom.budiluhur.ac.id</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://journal.unesa.ac.id">journal.unesa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
55	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	<1 %
56	<a href="http://repository.fe.unj.ac.id">repository.fe.unj.ac.id</a> Internet Source	<1 %



Exclude quotes Off

Exclude matches < 10 words

Exclude bibliography Off

