

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Contoh Permasalahan Di Media Berita Online.....	4
Gambar 2 : Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif.....	47
Gambar 3 : Formula Kepuasan Pelanggan.....	51
Gambar 4 : Alur Kerja Keluhan Pelanggan	65
Gambar 5: Struktur Organisasi Call Center PLN 123.....	87
Gambar 6 : Proses Pelatihan Customer Service Officer	93
Gambar 7 : Proses Evaluasi CSO Oleh Divisi Quality Assurance.....	95
Gambar 8 : Tampilan Dashboard Layanan CC PLN 123	107
Gambar 9 : Tampilan Aplikasi Pelayanan Pelanggan.....	109
Gambar 10: Tagline CC PLN 123 Di Hari Pelanggan Nasional.....	110
Gambar 11: Salah Satu CSO Sedang Melayani Pelanggan	111

UNIVERSITAS
MERCU BUANA