

BAB III

PROFIL PT. ANEKA REGALINDO

A. DESKRIPSI SUBYEK, OBYEK, DAN LOKASI PENELITIAN

1. Sekilas Tentang PT. Aneka Regalindo

PT. Aneka Regalindo adalah salah satu dari banyaknya pabrik produksi (Furniture) yang paling besar dalam kegiatan mengeksport produksi ke luar Indonesia. Dengan produksi tas ekspor dan perabotan khusus berbahan anyaman kayu (Rotan) untuk perabot dalam rumahan.

PT. Aneka Regalindo juga menggunakan bahan dasar Rotan diciptakan khusus untuk dekor aksesoris bagi pasar dunia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1988, perusahaan yang pada awalnya berpusat di Negara Taiwan ini pada akhirnya berkembang dan mendirikan cabang di Indonesia tepatnya di Jl. Raya Trosobo.²⁵

Perusahaan ini mengexport barang produksinya melalui pelabuhan peti kemas Surabaya Tanjung Perak yaitu pelabuhan terbesar kedua di Indonesia. Kebijakan yang dijunjung tinggi oleh PT. Aneka Regalindo ini adalah menyediakan mutu yang terbaik, kemajuan dalam pengembangan, dan mengorientasikan pada kepuasan customer.

²⁵ Wawancara bersama ibu Sri Dewi bagian HRD PT. Aneka Regalindo pada tanggal 02 Mei 2013

2. Tempat dan waktu Wawancara di PT. ANEKA REGALINDO

Saya mengajukan lokasi atau tempat penelitian di PT. Aneka Regalindo. Jl. Raya Trosobo 111 Taman – Sidoarjo, dengan kepala bagian export dan import perusahaan tersebut yaitu Bpk. Joko Sulistyono.²⁶

3. Tata Nilai PT. Aneka Regalindo

Ada beberapa tata nilai yang terkandung dalam PT. Aneka Regalindo ini, yaitu :

- *Customer First*

Selalu mengutamakan customer internal maupun eksternal.

- ❖ Mendahulukan kepentingan customer setiap waktu secara bijak.
- ❖ Memberikan yang terbaik untuk kepentingan customer.
- ❖ Meningkatkan hubungan baik dengan customer.

- *Collaborative Innovation*

Bekerja sama dalam meningkatkan dan mengembangkan proses dari hasil kerja guna memberi bagi perusahaan.

- ❖ Mendayagunakan semua sumber daya yang ada dalam hubungan kerjasama yang saling percaya.
- ❖ Terus menerus meningkatkan dan mengimplementasikan pengetahuan kedalam lingkup kerjanya.
- ❖ Memberi nilai tambah pada setiap proses kerja.

²⁶ Wawancara bersama ibu Sri Dewi bagian HRD PT. Aneka Regalindo pada tanggal 02 Mei 2013

- *Co-creation of wi-win Partnership :*

Meningkatkan kualitas relasi dengan mitra kerja untuk mencapai sasaran bersama.

- ❖ Memahami peran dan tanggung jawab sebagai anggota organisasi
- ❖ Menjalin koordinasi kerja secara efektif
- ❖ Merumuskan sasaran bersama.

- *Caring Meritocracy :*

Memberikan penghargaan sesuai dengan kinerja dan perilaku yang bersangkutan.

- ❖ Mengembangkan diri secara *positive*
- ❖ Memberikan penghargaan dan perhatian secara individual
- ❖ Memberikan penghargaan sesuai kinerja.

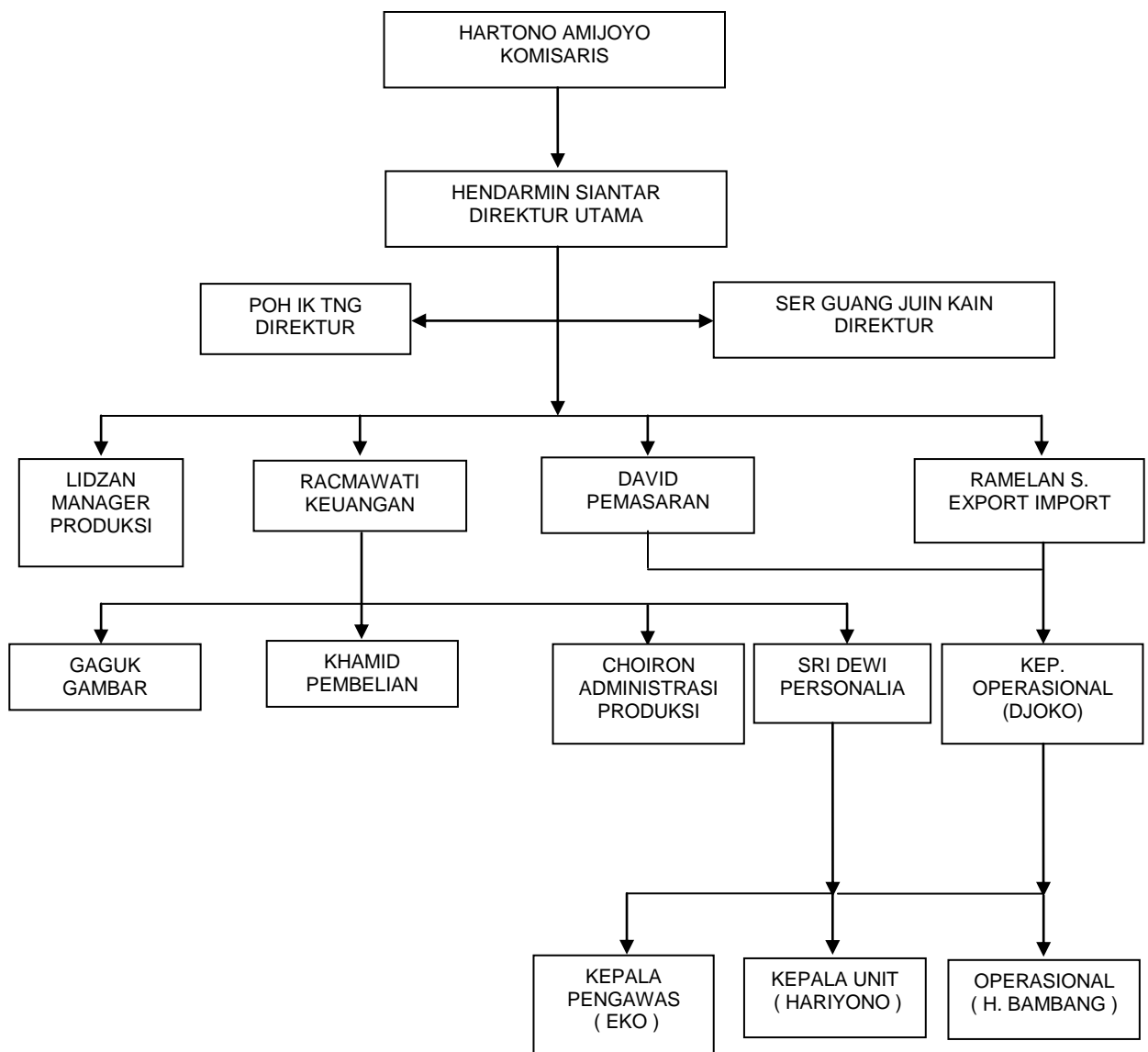
- *Commitmen to Long Term :*

Kemampuan dan kemauan menyelaraskan perilaku untuk mendukung keberlangsungan bisnis.

- ❖ Menunjukkan tanggung jawab terhadap pekerjaan untuk menjaga keberlangsungan bisnis perusahaan
- ❖ Mendukung pencapaian target perusahaan
- ❖ Menyelaraskan perilaku dengan tata kelola kebijakan perusahaan.

4. Struktur Organisasi PT. Aneka Regalindo

STRUKTUR ORGANISASI PT. ANEKA REGALINDO



5. Personalia / Sumber Daya Manusia (SDM)

Di dalam keorganisasian PT.ANEKA REGALINDO terdapat 8 orang tenaga kerja / karyawan yang terlibat dengan data terurai dalam tabel berikut :

NAMA	JABATAN	JOB DDESCRIPTION
Hendarmin Siantar	presiden direktur	Mengembangkan laporan berkala kepada para pemegang saham.
		bertanggungjawab atas kinerja personalia atau SDM nya.
Poh Ik Tng	Direktur	Mewakili presdir dalam acara-acara ketika berhalangan hadir, bertanggung jawab terhadap perusahaan
Ser Guang Juin Kain	direktur pengembangan bisnis	menjalin relasi dan komunikasi antar perusahaan, mengembangkan bisnis perusahaan
Lidzan	manajer operasional	melakukan indentifikasi dan verifikasi terhadap peluang pekerjaan yang sesuai dengan bidang garap perusahaan,
		mengeksekusi peluang pekerjaan yang sesuai dengan bidang garap perusahaan
		bertanggungjawab terhadap operational kantor

		melakukan koordinasi dan pembagian tugas ke semua staff
Sri Dewi	riset, development dan training staff	Melakukan identifikasi dan verifikasi terhadap SDM perusahaan sesuai dengan kebutuhan pengembangan perusahaan/
		melakukan penelitian dan analisa kelayakan bagi pengembangan perusahaan
		Melakukan kegiatan capacity building dan inovasi bisnis terhadap SDM perusahaan
		menyusun Program dan agenda training internal maupun eksternal
Chiron	staff administrasi	melakukan identifikasi dan verifikasi terhadap inventaris kantor
		melaksanakan fungsi pengelolaan administrasi kantor seperti pencatatan surat- menyurat, pembukuan dan arsip perusahaan
		melakukan kegiatan dan pengembangan dan inovasi penataan ruang kantor (kebersihan, ketertiban, dan kerapian ruang kantor).
David	staff PR & marketing	melakukan identifikasi dan verifikasi terhadap mitra dan stakeholder terkait akses

		pasar sesuai kebutuhan perusahaan.
		Melakukan analisa kelayakan dan penelitian terhadap akses pasar
		melaksanakan fungsi mediasi serta sosialisasi produk dan program perusahaan kepada mitra dan stakeholder.
		Melakukan kegiatan pengembangan dan inovasi bisnis produk dan program layanan perusahaan.
Rachmawati	staff keuangan	melakukan identifikasi dan verifikasi terhadap pemasukan dan pengeluaran keuangan perusahaan.
		Melakukan analisa kelayakan terhadap sistem pengelolaan keuangan perusahaan.
		melaksanakan fungsi pengelolaan rekening perusahaan
		Mengelola sistem pencatatan keuangan perusahaan dengan rapi, dinamis dan transparan.

Mengenai bagaimana Struktur organisasi SDM perusahaan PT. ANEKA REGALINDO ini adalah terlampir.

6. Prestasi / pengalaman Pekerjaan

Selama menjalankan kegiatan bisnisnya selama 25 tahun ini, telah banyak sekali pengalaman pekerjaan yang dimiliki terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan PT. ANEKA REGALINDO. Kegiatan-kegiatan tersebut pada dasarnya tidak terlepas dari upaya pengembangan bisnis, terutama UKM, yang terwujud dalam kegiatan seminar bisnis, workshop pengembangan bisnis, pelatihan untuk calon-calon konsultan, dan sebagainya secara lengkap serta detail akan diuraikan sebagaimana terlampir.²⁷

B. DESKRIPSI HASIL PENELITIAN

Selama pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan tanggal 02 Mei – 31 Mei 2013 peneliti mendapatkan data-data tentang adanya penerapan komunikasi bisnis di perusahaan PT. ANEKA REGALINDO sangat maksimal karena dipengaruhi oleh factor-faktor internal dan eksternal baik dari perusahaan sendiri maupun dari pelanggan.

Koleksi perusahaan ini mendesain unik, mencampur gaya modern dengan tenunan dan material inovatif. Koleksi ini berkombinasi kayu, serabut

²⁷ Wawancara bersama ibu Susilowati bagian Personalia Tas PT. Aneka Regalindo pada tanggal 05 Mei 2013

yang ditenun, dan metal aluminium dan memproduksi tas dengan bahan impor dari Taiwan.

Di dunia setiap perusahaan mempunyai rasa persaingan yang tinggi di mana semua perusahaan bersaing untuk menjadi yang terbaik sehingga mampu mendapatkan customer dan meraup keuntungan yang banyak.

Taiwan menjadi sumber inspirasi berbagai perusahaan, termasuk juga perusahaan ini. Taiwan menjadi sangat dihormati ketika menjadi penyalur utama dalam hal material dan produk mutu terbaik seperti halnya variasi material yang modern inovatif dengan mutu terkemuka. Fungsi serbaguna, harga yang kompetitif dan design yang unik.

Taiwan juga mempunyai persediaan bahan baku yang berlimpah-limpah. Para perancang yang terkemuka di Taiwan juga memperlihatkan pekerjaan inovatif mereka. Semua produk juga menggunakan system produksi dan material berkualitas yang ramah lingkungan.

Semua orang berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik, oleh PT. Aneka Regalindo mempersembahkan kepada customer mutu atau kualitas yang superior pada suatu nilai besar. Lebih dari 25 tahun sudah pengalaman produksi perusahaan ini dibidang pembuatan tas dan kursi dari rotan. semua kami buatan Indonesia dari 100% Lapisan Kayu Halus dan Kayu Keras yang sangat tahan lama dan selalu tampak indah ketika dipandang. Komitmen kami yaitu memperoleh standard yang paling tinggi dalam hal ketahanan, mutu atau kualitas dan design yang menarik.

Dalam setiap proses produksinya PT. Aneka Regalindo mencampur ketrampilan dari cabinetry teknik tradisional dengan state-of-the-art teknologi dalam produksi. Yang secara hati-hati hanya memilih komponen yang paling baik untuk memelihara keindahan dan mutu dari setiap potongan bahan baku yang digunakan dalam setiap tiap proses produksinya.

PT. Aneka Regalindo adalah satu-satunya pabrik mebel “Terbaik” dalam kategori pembuatan furniture dari Rotan dan tas ekspor. Layanan yang terbaik dan berkelas adalah standart perusahaan ini menciptakan produk tas dan kursi rotan yang unik, lain dari pada yang lain dan bernilai tinggi. Memuaskan kebutuhan para customer adalah tujuan dan komitmen yang selalu menjadi acuan perusahaan ini.²⁸

Perusahaan ini mengutamakan kualitas produk di atas segalanya. Kami berpedoman bahwa produk berkualitas dengan harga sesuai pasti laku. Boleh jadi memang begitu. Sikap meremehkan pentingnya aspek komunikasi dengan pelanggan kerap disebabkan oleh lemahnya komitmen seorang pengusaha terhadap usaha yang digelutinya. Mereka malas mempelajari hal-hal baru, mencoba, apalagi repot menerapkannya.

Segala macam kendala mental yang merendahkan pentingnya komunikasi terhadap pelanggan itu bisa hilang kalau kita memandangnya dengan sudut pandang sedikit berbeda. Anggaplah komunikasi itu investasi, bukan biaya. Kita jangan selalu mengukur promosi dengan tingkat penjualan yang

²⁸ Wawancara bersama ibu Febri bagian Exim PT. Aneka Regalindo pada tanggal 06 Mei 2013

diperoleh. Komunikasi dengan pelanggan intinya membangun kedekatan emosional dengan mereka. Itu sebabnya, komunikasi akan lebih efektif bila si pengusaha langsung berkomunikasi dengan pelanggannya. Banyak cara yang bisa ditempuh. Anda bisa menelepon mereka, mengirim SMS, atau bahkan melakukan kunjungan. Kita juga harus cerdas memilih saat yang tepat untuk menerapkannya.

1. Penerapan Komunikasi Bisnis di Perusahaan PT. ANEKA REGALINDO.

Dalam penerapan komunikasi bisnis perusahaan PT. ANEKA REGALINDO, dalam menyampaikan pesannya kepada para pelanggan ini tidak hanya menggunakan bentuk komunikasi verbal dan non verbal. Untuk menunjang keberhasilan komunikasi bisnis dalam upaya meningkatkan produk, perusahaan PT. ANEKA REGALINDO tidak hanya mengandalkan proses komunikasi perorangan saja namun juga proses komunikasi massa dalam bentuk media yakni computer, internet, dan telepon. Jalinan hubungan yang baik dengan *customer* akan membantu perusahaan dalam peningkatan pendapatan perusahaan karena *customer* memiliki rasa kepuasan terhadap kinerja perusahaan. Seperti yang disampaikan Mr. Randy sebagai Marketing Taiwan:

“Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan mbak Febri karena mbk Febri sangatlah supel dalam berkomunikasi sehingga saya merasa nyaman ketika saya membeli produk-produknya, pastikan ya mbak yang kita cari pertama kali kenyamanan

ketika membeli, kalau penjualnya jutek dan nggak mood ngelayanin pembelinya siapa yang mau beli, mending nyari tempat lain yang melayani pelanggannya dengan baik”.²⁹

Kepuasan pelanggan terhadap layanan PT. ANEKA REGALINDO. Hal ini disampaikan langsung oleh ibu Nining sebagai berikut:

“ Untuk saat ini sangat memuaskan dan tidak ada kendala karena kita selalu menggunakan komunikasi yang efektif antara pimpinan dengan marketing pelanggan, sehingga jika ada problem sedikit tidak lama kita langsung confirm bagaimana keputusannya. Untuk selama ini pelanggan puas bila mereka memperoleh apa yang mereka harapkan, baik mengenai hasil maupun perilaku. Untuk dapat membuat pelanggan kita puas, pengharapan mengenai kinerja dan hakikat hubungan dengan pelanggan harus dapat dikelola dan dipenuhi. Kami mempunyai pelanggan yang puas karena kami menunaikan tugas itu dan kami tanggap”.³⁰

Menjaga kualitas produk itu penting terhadap permintaan pelanggan.

“Selalu, Setiap produk yang dijual harus melewati Quality Control terlebih dahulu Kualitas produk memang harus selalu dijaga oleh perusahaan “.

Sesuai dengan tujuan pemberian fasilitas dan pemanfaatannya bagi perusahaan, yang paling berperan dalam tanggung jawab pada perusahaan PT. Aneka Regalindo ini adalah Direktur, juga bagian masing-masing seperti bagian gudang, bagian produksi dan bagian exim. Dalam situasi seperti sekarang ini yang pimpinan lakukan untuk mempertahankan pelanggan agar tidak lari dengan cara sebagai berikut yang diutarakan oleh ibu Bpk. joko:

²⁹ Wawancara dengan Mr. Randy, pada tanggal 10 Mei 2012.

³⁰ Wawancara bersama ibu Nining bagian Exim PT. Aneka Regalindo pada tanggal 10 Mei 2013

“Mempertahankan pelanggan bukan perkara yang mudah hal ini karena setiap pelanggan memiliki karakter atau permintaan berbeda-beda, sehingga kita harus menyesuaikan dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan tanpa menghilangkan aspek bisnis itu sendiri. Kita jangan berfikir bahwa pelanggan harus tunduk dengan kinerja kita, sebaliknya dalam dunia bisnis kita harus menanamkan bahwa kita hidup karena ada pelanggan, tanpa pelanggan perusahaan ini tidak akan berdiri hingga sekarang”.³¹

2. Kepuasan Layanan Pelanggan Pada PT. ANEKA REGALINDO

Kepuasan layanan pelanggan adalah “ memenuhi kebutuhan pelanggan dalam suatu cara yang tepat-waktu dan efektif biayanya. Kami mempunyai komitmen untuk memastikan bahwa para pelanggan dapat tetap mempercayai produk-produk yang kami buat karena keandalan, kualitas dan kinerjanya yang superior, karena bisnis kami adalah barang furniture, sukses kami bergantung pada kepuasan, kepercayaan dan niat baik pelanggan. Kami juga yakin bahwa pendapat, keprihatinan dan pertanyaan konsumen yang dikomunikasikan kepada perusahaan mengenai produk kami merupakan sumber informasi yang penting, kebutuhan konsumen selalu berubah, jadi kami harus terus-menerus mendengarkan apa yang diinginkan masyarakat dan menggunakan kreativitas kami untuk memuaskan kebutuhan yang berubah-ubah ini.

Pelanggan puas bila mereka memperoleh apa yang mereka harapkan, baik mengenai hasil maupun perilaku. Untuk dapat membuat pelanggan kita puas,

³¹ Wawancara bersama bpk Djoko bagian Exim PT. Aneka Regalindo pada tanggal 15 Mei 2013

pengharapan mengenai kinerja dan hakikat hubungan dengan pelanggan harus dapat dikelola dan dipenuhi. Kami mempunyai pelanggan yang puas karena kami menunaikan tugas itu dan karena kami tanggap.³²

Layanan professional kami dapat dilihat di tiga factor penting, antara lain:

- a. Mutu produksi yang berkualitas
- b. Harga yang kompetitif
- c. Ketepatan waktu dalam memproduksi

PT. Aneka Regalindo menegakkan kedisiplinan yang tinggi untuk mencapai mutu lebih baik, meningkatkan efisiensi dan produktifitas, yang dengan jelas menjadi komitmen perusahaan untuk menjadi jasa atau layanan yang professional untuk menjaga kepuasan customer.

Perusahaan ini ikut merasa bangga karena keikutsertaannya berperan sebagai pengembangan untuk masa depan Industri Mebel Indonesia. Perusahaan ini meneruskan langkahnya untuk menjadi manajemen yang professional, metode produksi modern, dan pengendalian mutu terbaik. Dengan suatu kombinasi dari teknik pengolahan terbaik yang diawali oleh kekuatan tenaga terampil lebih dari 1.000 craftsmen. Perusahaan ini dapat memastikan produknya dalam memenuhi standar mutu dari pasar dunia.

Koleksi produk yang bergaya unik, bercampur gaya modern dengan tenunan dan material inovatif. Koleksi ini berkombinasi kayu, serabut yang ditenun.

³² Wawancara bersama ibu Suryansyah bagian Exim PT. Aneka Regalindo pada tanggal 15 Mei 2013

Perusahaan ini bekerjasama dengan pengembangan produk dinamis perancangan in-house, tenaga terampil dan mekanisasi ini produksi yang menjadikan perusahaan ini semakin yakin dapat memenuhi konsep produk yang dibutuhkan saat ini.

Lebih dari 25 tahun perusahaan ini memproduksi rotan, tas, dan metal aluminium material furniture untuk pasar di seluruh dunia. Dengan kapasitas diatas 100 x 40 FCL, perusahaan ini yakin dalam pemenuhan pesanan customer.

Misi kami menyatakan bahwa hubungan dengan pelanggan merupakan sumber semua nilai. Suatu budaya kualitas yang berfokus pada manusia merupakan strategi bisnis yang penting, sama seperti kinerja keuangan yang sehat. Kualitas bukanlah urusan yang mudah, tetapi memang harus dijalani, dan merupakan keunggulan kompetitif untuk lingkungan bisnis kami sekarang dan masa depan.³³

Kemampuan berkomunikasi yang baik dimulai dengan kemampuan merumuskan apa sebenarnya yang menjadi pokok masalah yang menimbulkan keluhan itu. Reaksi yang tenang, serius menyimak, dan mengkonfirmasi seolah merupakan pengakuan atas ‘kesalahan-kesalahan serta permohonan maaf’ yang serta merta akan mengurangi kemarahan dari pelanggan kita yang komplin tersebut. Gerak-gerik tubuh kita ini adalah bagian dari skill

³³ Wawancara bersama saudari Febri bagian Exim PT. Aneka Regalindo pada tanggal 17 Mei 2013

komunikasi yang baik tersebut. Selain dengan bahasa tubuh, maka pemilihan kata yang tepat, sopan, santun, serta menunjukkan empati menjadi hal penting lainnya.

Jika ada complain pelanggan telah mengeluarkan usaha untuk mengontak Anda dan memberitahu bagaimana produk, proses atau pelayanan Anda tidak sesuai dengan harapan mereka. Ini adalah kesempatan bagi anda untuk menyampaikan penghargaan bagi mereka yang telah mengontak Anda, dan untuk melakukan perbaikan internal. Jika Anda mampu menyelesaikan masalah dari satu keluhan pelanggan, mungkin Anda juga membantu banyak pelanggan yang lain, termasuk yang tidak mengontak Anda. Pelanggan yang loyal mempercayai bahwa Anda mengetahui apa yang salah untuk kemudian membenarkannya sesuai dengan pesanan.

Terciptanya kepuasan komunikasi bisnis dan loyalitas para pelanggan PT. Aneka Regalindo, tentunya menjadi salah satu aset penting dalam menjalankan sebuah usaha. Meskipun ini cukup klise, namun bagaimanapun juga para pelanggan menjadi kunci utama perusahaan untuk mendulang keuntungan besar setiap bulannya.

Puas tidaknya para konsumen terhadap produk yang ditawarkan, pastinya akan memberikan imbas tertentu bagi perkembangan bisnis. Apabila konsumen mendapatkan kepuasan dari produk yang dipasarkan, bisa dipastikan bila mereka akan melakukan pembelian ulang di masa-masa yang

akan datang. Dan begitu juga sebaliknya, bila mereka kecewa dengan pelayanan yang diberikan, maka tidak menutup kemungkinan bila mereka akan kapok melakukan pembelian di tempat dan berpaling ke perusahaan lain.³⁴

Ciptakan sebuah hubungan yang saling menguntungkan. Dalam memasarkan sebuah produk, tak jarang para pelaku pasar atau pedagang lebih mendominasi komunikasi yang terbangun. Mereka memposisikan para konsumen sebagai pendengar, dan pemasar sebagai narasumber utamanya. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, ada baiknya perusahaan mencatat semua customer yang pernah membeli produk dan mencoba melakukan follow up ulang pasca pembelian pertama. Meskipun cara ini sangatlah mudah, namun sampai hari ini belum semua pelaku usaha melakukannya. Biasanya mereka kurang peduli dengan prospek yang sudah dimiliki, dan cenderung mencari sasaran (konsumen baru) dibandingkan harus mem-*follow up* ulang konsumen-konsumen yang pernah melakukan pembelian di perusahaan mereka.

Selain menawarkan program menarik untuk menjaga loyalitas konsumen, juga bisa menjalin kerjasama dengan para pelanggan setia perusahaan. Tawarkan peluang bisnis bagi para konsumen yang bisa memberikan untung besar bagi mereka dan sekaligus bisa membantu

³⁴ Wawancara bersama ibu Nining bagian Exim PT. Aneka Regalindo pada tanggal 17 Mei 2013

perusahaan dalam meningkatkan pemasaran produk dengan kepuasan komunikasi bisnis.

Pengetahuan persepsi dan sikap pelanggan tentang organisasi bisnis akan meningkatkan peluangnya untuk membuat keputusan bisnis menjadi lebih baik. Organisasi bisnis ini akan mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan dan akan dapat menentukan apakah memang dapat memenuhinya dengan cara yang memuaskan. Menggunakan persepsi dan sikap pelanggan untuk memperkirakan mutu barang dan jasa, instrument atau alat upaya kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat dengan tepat dengan sikap pelanggan tersebut. Perusahaan harus mendesain upaya kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang.

Persepsi pelanggan PT Aneka Regalindo mengenai mutu dan kepuasan menyeluruh, kita mempunyai indikator yang bisa dilihat. Pelanggan mungkin tersenyum ketika mereka berbicara mengenai barang. Mereka mungkin mengatakan hal-hal yang bagus tentang barang. Senyum suatu bukti bahwa seseorang puas, cemberut sebaliknya mencerminkan kekecewaan.

Kedua hal di atas tersenyum dan mengatakan hal-hal yang baik merupakan manifestasi atau indikator tentang suatu kontrak yang disebut kepuasan pelanggan. Perusahaan selalu melakukan upaya berkesinambungan untuk selalu memanjakan pelanggan sehingga menjadi puas. Setelah memiliki produk unggulan yang berkualitas dan menampilkan keramahan terhadap para

pelanggan maka kenyamanan juga akan memberikan nilai plus terhadap calon pembeli. Suasana nyaman yang sengaja dihadirkan oleh pemilik usaha juga memberikan pengaruh yang besar bagi pembeli untuk betah berlama-lama memilih barangnya hingga akhirnya memutuskan untuk membeli. Bahkan tidak jarang bagi pembeli yang terpuaskan akhirnya menjadi pelanggan yang setia.³⁵

³⁵ Wawancara bersama Bpk Djoko bagian Exim PT. Aneka Regalindo pada tanggal 22 Mei 2013