

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa, setiap penanganan komplain yang diberikan Mirota Kampus kepada konsumen, dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal tersebut dengan adanya rasa tanggung jawab yang diberikan oleh Mirota Kampus kepada konsumen. Mirota Kampus memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan komplainnya terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen. Setiap konsumen yang menyampaikan komplain, memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan dengan adanya kebijakan yang dilakukan oleh Mirota Kampus.

Berdasarkan temuan langsung di lapangan, setiap konsumen yang menyampaikan komplain, lebih memilih untuk mendapatkan penyelesaian, dengan menggunakan media *email*, kotak saran dan *telephone* secara langsung ke *customer service*. Dan sedikit dari konsumen yang memilih untuk menyampaikan komplain mereka, melalui *face to face* secara langsung dengan divisi *marketing public relations*.

Dalam kesempatan untuk menyelesaikan komplain konsumen, tidak menutup kemungkinan bagi Mirota Kampus juga untuk dapat

melakukan kunjungan langsung pada alamat rumah konsumen. Setiap penanganan komplain yang diberikan oleh Mirota Kampus, dengan harapan bahwa konsumen dapat mengunjungi langsung Mirota Kampus. Namun sedikit dari konsumen memilih untuk tidak bertemu secara langsung. Walaupun demikian, penanganan yang diberikan Mirota Kampus kepada konsumen selalu sama. Beberapa strategi yang diberikan Mirota Kampus dalam proses penanganan komplain, dapat diterima oleh konsumen.

Berdasarkan grafik komplain konsumen, setiap bulannya, menunjukkan bahwa komplain ada yang mengalami peningkatan dan penurunan. Sedangkan jika dilihat berdasarkan tabel, grafik dan diagram untuk rekap komplain konsumen secara keseluruhan selama satu semester, dari bulan Januari-Juli 2014, menunjukkan bahwa komplain konsumen, dengan jumlah angka tertinggi terdapat pada komplain salah transaksi dan jumlah dengan angka terendah terdapat pada komplain pelayanan fasilitas yang kurang memadai. Dengan adanya tabel, grafik dan diagram, maka komplain konsumen akan lebih mudah untuk dilihat oleh para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Black A James & Champion J Dean. 2001. Metode dan masalah penelitian sosial. Yogyakarta : PT Refika.

Tjiptono fandy. 1995. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Edisi pertama, Andi offset.

Ritzer George & Goodman J Douglas. 2014. Teori Sosiologi. Yogyakarta : Edisi kedua, Kreasi Wacana.

Data Online :

Astuti, T Nyoman. 2013. Pengaruh persepsi keadilan terhadap kepuasan rekomendasi dari mulut ke mulut dan niat menggunakan kembali. Undayana University. Skripsi online

[http://www.academia.edu/9168057/Pengaruh Persepai Keadilan Terhadap Kepuasan Rekomendasi dari Mulut ke mulut dan Niat menggunakan kembali](http://www.academia.edu/9168057/Pengaruh_Persepai_Keadilan_Terhadap_Kepuasan_Rekomendasi_dari_Mulut_ke_mulut_dan_Niat_menggunakan_kembali) Diakses tanggal 03-05-2015.

Irwanto, Sattar. 2012. Perilaku Birokrasi Pelayanan publik (Studi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Makassar).

Universitas Hasanudin Makassar. Skripsi online.

<http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/1686> Diakses tanggal 27-09-2015.

Laporan Kajian, manajemen pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik. Badan Direktorat Aparatur Negara, kementrian perencanaan pembangunan Nasional/BAPPENAS.TA.2010

[http://bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.pdf](http://bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf) Diakses tanggal 24-07-2015.

MA, Arafat. 2009. Strategi humas dinas pariwisata dalam pembelajaran di MA unggulan Amanatulmima *self regulation* mahasiswa. Universitas Islam Surabaya. Skripsi online.
<http://digilib.uinsby.ac.id/view/year/2009.html> Diakses tanggal 2-08-2015

Mirota Kampus, 2015. Profil Mirota. Diakses tanggal 11-09-2015.
<http://www.mirotakampus.com/home>

N, Febrianti. 2014. Strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka peningkatan kepuasan nasabah di PT Bank Syariah cabang BNI Syariah cabang Surabaya. Universitas Islam Surabaya. Skripsi online. <http://digilib.uinsby.ac.id/1132/> Diakses tanggal 2-08-2015.

RR, Napitupulu. 2011. Pengaruh sikap, persepsi nilai terhadap penanganan keluhan pada bank cabang sumut. Universitas Sumatra Utara. Skripsi online. <http://repository.usu.ac.id/xmlui/subject> Diakses tanggal 2-08-2015

R, Abdillah. 2010. Pengaruh Manfaat Relasional dan Kualitas Hubungan Terhadap Kesetiaan dan Komunikasi Lisan Pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar SSC Intersolusi Surakarta. Universitas Sumatra Utara. Skripsi online.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19701/4/Chapter%20II.pdf> Diakses tanggal 2-08-2015.

Sumaryanto. 2010. Manajemen konflik sebagai salah satu solusi dalam pemecahan masalah. Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi online <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pengabdian/dr-sumaryanto-mkes/6-manajemen-konflik-sebagai-salah-satu-solusi-dalam-pemecahan-masalah.pdf> Diakses tanggal 17-08-2015.

Salay, Victory. 2013. Pengaruh kualitas layanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah pada bank BRI cabang Kerta Jaya di Surabaya. Universitas Surabaya. Skripsi online. <http://repository.wima.ac.id/318/1/skripsi.pdf> Diakses tanggal 03-05-2015.

Skripsi :

Adhyatmoko, vidiyatomo. 2011. Strategi Pasar Harian Jogja Express Dalam Budaya Patriarki. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Diakses tanggal 12-05-2015.

Adhyaksa, Radix Ragil. 2014. Strategi pencitraan merek dalam perspektif interaksionalisme simbolik (studi kasus di PT permata

swaranusa). Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Diakses tanggal 12-05-2015.

Sasih, Nawang Dewi Tantri. 2014. Persepsi Sales Promotion Girl (SPG) Terhadap profesinya dan respon SPG Terhadap Persepsi Masyarakat. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Diakses tanggal 11-09-2015.



LAMPIRAN



Interview Guide

1. Profil Mirota Kampus
2. Visi dan Misi Mirota Kampus
3. Sejarah Mirota Kampus
4. Struktur organisasi Mirota Kampus
5. Menurut manajer, karyawan kantor dan karyawan toko.
 - a. Apa saja bentuk komplain yang disampaikan konsumen?
 - b. Apakah bentuk penanganan yang diberikan Mirota Kampus selalu diterima secara baik oleh konsumen?
 - c. Apakah dengan strategi program belanja murah dan kartu member dengan poin hadiah, menjadi salah satu alternatif untuk menarik perhatian dari konsumen?
 - d. Apakah ada divisi khusus yang secara khusus menangani komplain konsumen?
 - e. Bagaimana Mirota Kampus dapat menangani setiap konsumennya dalam penyelesaian komplain?
 - f. Bagaimana bentuk penanganan yang diberikan Mirota Kampus kepada konsumen dalam penanganan komplain, secara khusus pendukung keamanan saat berbelanja dalam toko, seperti *Ac*, kassa, *escalator* dan *layout* dalam ruangan toko?
 - g. Apa keuntungan yang diperoleh dari Mirota Kampus dalam penanganan komplain konsumen?
 - h. Bagaimana kedekatan Mirota Kampus sendiri dengan konsumen dalam penanganan komplain konsumen?

- i. Dalam bentuk apa saja Mirota Kampus dapat menerima komplain yang disampaikan dan Media apa saja yang digunakan Mirota Kampus dalam proses penanganan komplain konsumen?

6. Menurut konsumen, Mirota Kampus

- a. Komplain apa yang biasanya disampaikan pada Mirota Kampus?
- b. Bagaimana Mirota Kampus menangani komplain yang disampaikan?
- c. Apakah kesalahan yang dilakukan oleh Mirota Kampus, merugikan konsumen?
- d. Apakah konsumen merasa diuntungkan dari adanya komplain yang disampaikan pada Mirota kampus?
- e. Apakah Mirota Kampus pernah melakukan kunjungan langsung dalam penanganan komplain konsumen?
- f. Bagaimana langkah awal dari Mirota Kampus dalam penanganan komplain konsumen?
- g. Bagaimana hubungan yang dibangun antara Mirota Kampus dengan konsumen?
- h. Apakah hubungan baik, yang dibangun antara Mirota Kampus dan konsumen selalu terjalin baik?
- i. Media apa saja yang digunakan dalam menyampaikan komplain?
- j. Menurut konsumen apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah baik atau belum?

IDENTITAS KONSUMEN

1. Identitas narasumber karyawan Mirota Kampus

a. Identitas narasumber yang pertama

- Nama : Bapak Edi Sudarto,
- Alamat rumah : jln Supeno 38 Yogyakarta
- Jabatan kerja : *store manager* untuk MK (Mirota Kampus) 1, 2, 3, 4 dan 5 yang terdapat di Yogyakarta.
- Masa kerja di Mirota Kampus : lebih dari 6 tahun.

b. Identitas narasumber yang kedua

- Nama : Bapak Miskan Muliono
- Alamat rumah : jln Palagan tentara pelajar 31 Yogyakarta
- Jabatan kerja : karyawan bagian divisi Teknik dan jasa
- Masa kerja di Mirota Kampus : lebih dar 4 tahun.

c. Identitas narasumber yang ketiga

- Nama : Trria Wulandari
- Alamat rumah : jln kusuma negara
- Jabatan kerja : karyawan *customer service*.
- Masa kerja di Mirota Kampus : 2 tahun.

2. Identitas narasumber konsumen, Mirota Kampus

a. Identitas narasumber yang pertama

- Nama : Ibu Nani Sutomo
- Alamat rumah : Sekip Blok N-36, perumahan UGM
- Pekerjaan : Ibu rumah tangga.

b. Identitas narasumber yang kedua

- Nama : Tonny Tjakra
- Alamat rumah : jln Seturan 11 No. 56 Yogyakarta.
- Pekerjaan : wirausaha

c. Identitas narasumber yang ketiga

- Nama : Dinda Ratmawati
- Alamat rumah : jln C Simanjuntak 70 Yogyakarta.
- Pekerjaan : Wirausaha

HASIL WAWANCARA

- Wawancara dengan karyawan Mirota Kampus.
- a. Narasumber pertama : *Store manager*
- 1. Bagaimana Mirota Kampus dapat menangani setiap konsumennya dalam penyelesaian komplain?
 - Hal yang paling penting dan utama dari melayani konsumen secara umumnya adalah dengan selalu bersikap baik, ramah dan peduli kepada konsumen. Memberikan penanganan yang cepat atas setiap komplain yang mereka sampaikan. Dalam penyelesaiannya, hal pertama yang harus dilakukan dengan mencari tau apa yang konsumen butuhkan, kemudian mendegarkan dengan sebaik mungkin dan mencatat komplain yang mereka sampaikan.
 - Langkah selanjutnya, membuat janji dengan konsumen untuk bertemu dan menyelesaikan secara baik. Dengan demikian konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Setiap pelayanan kepada konsumen, harus didasari atas rasa tanggung jawab. Alasannya karena hal tersebut merupakan bagian yang terpenting untuk terus meningkatkan kepercayaan konsumen. Hal terpenting lainnya, yaitu dengan harus bisa untuk selalu bersikap sabar. Mengingat setiap perilaku dari konsumen berbeda-beda. Ada yang pemarah, tidak sabaran dan lain sebagainya ya mbak.
 - Contoh *realnya* misalnya ada seorang ibu yang datang langsung untuk menyampaikan komplainnya kepada Mirota, Kampus, soal produk yang dibelinya sudah rusak. Pada kesempatan itu mbak, ibu tersebut ingin untuk mengganti dengan barang yang lain saja, tetapi pada saat kami sudah memberikan barang, ibu tersebut tidak ingin lagi untuk menerimanya, dan maunya untuk di ganti saja

dengan mengembalikan uangnya. Karena kami harus melayani ibu tersebut dengan baik, maka kami pun mengikuti saja dengan mengganti, mengembalikan uangnya.

2. Apakah bentuk penanganan yang diberikan Mirota Kampus selalu diterima secara baik oleh konsumen?
 - Biasanya kalau untuk penanganan seperti contoh komplain diatas ya mbak kami sudah menyediakan beberapa alternatif penyelesaiannya. Misalnya penyelesaian melalui penyediaan kotak, saran, *email*, kontak langsung *customer service* dan *face to face* secara langsung dengan pihak yang bersangkutan dalam hal ini divisi *marketing public relations*. Nantinya konsumen tinggal milih ingin penyelesaian seperti apa.
 - Kalau seumpamanya konsumen ingin menyelesaikan melalui kotak saran atau *email*, maka divisi *marketing public relations*, akan menulis surat balasan dengan dengan menawarkan beberapa pilihan penyelesaiannya, misalnya terkait komplain produk yang sudahn rusak, maka Mirota akan mengganti dengan produk yang baru atau akan mengembalikan uang konsumen.
 - Akan tetapi kalau komplain yang disampaikan misalnya terkait pelayanan karyawan yang tidak memuaskan atau fasilitas yang kurang baik, maka Mirota akan mengumpulkan komplain-komplain tersebut untuk menjadi masukan dan bahan evaluasi untuk akan dilakukan perbaikan kedepannya. Dan sejauh ini kami lihat bentuk penanganan yang kami berikan selalu dapat diterima konsumen dan berjalan sesuai dengan prosedur yang kami

buat mbak. Banyak dari mereka yang menyampaikan komplain, paling sering menggunakan kotak saran, *email* dan kontak langsung *customer service*. Dan hanya sedikit dari mereka yang memilih untuk *face to face* secara langsung dengan kami pihak Mirota Kampus.

3. Dalam bentuk apa saja Mirota Kampus dapat menerima komplain yang disampaikan dan Media apa saja yang digunakan Mirota Kampus dalam proses penanganan komplain konsumen?

- Dari kami Mirota Kampus, memberikan beberapa alternatif untuk menerima komplain dari konsumen dan menangani komplain tersebut. Media yang kami gunakan dan berikan kepada konsumen, seperti media *email*, *telephone* atau kontak langsung *customer service*, penyediaan kotak saran dan *face to face* secara langsung. Banyak dari mereka yang menyampaikan komplain, paling sering menggunakan kotak saran, *email* dan kontak langsung *customer service*. Dan hanya sedikit dari mereka yang biasanya memilih untuk *face to face* secara langsung dengan kami pihak Mirota Kampus.

- b. Narasumber kedua : *customer service*

1. Apakah dengan strategi program belanja murah dan kartu member dengan poin hadiah, menjadi salah satu alternatif untuk menarik perhatian dari konsumen?

- Menurut saya ya kalau ini kan kumpul poin. Jadi konsumen itu apa ya, enak kalau belanja di Mirota Kampus, ya namanya Mirota Kampus saja rumah belanja murah. Selain murah kita bisa ngumpulin poin. Bisa tukarkan hadiah gitu. Dan nanti biasanya, dari kartu member disini, juga ada undian poin plus untuk member.
- Fungsi membernya itu sendiri untuk apa, yaitu untuk kumpul poin. Misalnya disini ada program tebus murah juga, jadi konsumen bisa mengikuti. Membernya itu agar bisa mendapatkan tambahan poin, setiap dia berbelanja minimal dua puluh ribu maka, dia sudah mendapatkan tambahan satu poin. Contohnya atas nama Dwi puspita. Dari sebanyak tiga puluh sekian ini, jumlah poinnya tiga ratus enam puluh tiga, Jadi poinnya itu sudah delapan belas. Konsumen lebih senang dengan adanya poin dari kartu member, karena selain murah dia bisa dapatkan layanan-layanan yang lain misalnya tambahan itu. Terus bisa mendapatkan tebus murah juga. Ada hari senin, Selasa, Rabu.

2. Apa saja bentuk komplain yang disampaikan konsumen?

- Banyaknya komplain yang disampaikan konsumen, salah satunya ya mbak misalnya pelayanan kasir komplain yang kurang teliti dalam menghitung harga produk kepada konsumen, karyawan toko yang tidak ramah dan lainnya ya mbak.
- Komplain konsumen, seperti kasir yang kurang ramah. Misalnya konsumen yang kadang beli satu atau dua produk, tetapi dalam keterangan terhitung lebih, Jadinya mungkin dari pelayanan kasir ya mbak, yang kurang teliti dalam memberikan harga produk kepada konsumen. Kalau terjadi demikian, maka dapat dilakukan pembatalannya di sini. Gituh lho mbak. Biasanya mbak, konsumen baru enggak kalau

sudah sampai di rumah, kalau uang yang dikeluarkan pas berbelanja, sebesar seratus lima puluh ribu, tetapi melihat pada struk belanjaan, jumlah barang hanya sedikit. Jadi mungkin hitungannya kedobel.

3. Apakah ada divisi khusus yang secara khusus menangani komplain konsumen?

- Biasanya kalau untuk penanganannya ya mbak kami dari *customer service* tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan penyelesaian atas setiap komplain konsumen, kami hanya mendengarkan, mencatat dan menyampaikan kepada bagian divisi yang bertanggung jawab dalam memutuskan dan menyelesaikan komplain tersebut. Biasanya kami akan langsung menyambungkannya pada bagian kantor khusus divisi *marketing public relations*, nah nanti dari mereka yang akan memutuskan untuk bertemu dan menyelesaikan komplain tersebut dengan konsumen.

c. Narasumber ketiga : Teknik dan jasa

1. Bagaimana bentuk penanganan yang diberikan Mirota kampus kepada konsumen dalam penanganan komplain, secara khusus pendukung kenyamanan saat berbelanja dalam toko, seperti *Ac*, kassa, *escalator* dan *layout* dalam ruangan toko?

- Tentunya akan ada untuk perawatan *Ac*. Karena itu sangat mempengaruhi. Udaranya nyaman. *Ac*nya dingin, itu kan, ya.. paling tidak konsumen tidak akan merasa gerah. Kemudian ee.. di daerah depan kassa, itu akan dibuat selonggar mungkin. Selama ini kan barang-barang disitu banyak. Hal itu karena, ada Hubungannya dengan kontrak dengan *supplier* lain. Sehingga itu harus d

pertimbangkan lagi. Supanya kalau barang yang tidak laku tidak usah lagi untuk di pesan. Nantinya disitu juga, konsumen dalam antrian itu bisa nyaman. Sekarang ini kan yang ada banyak barang, jadinya di setiap pajang jalan selalu ada barang yang menumpuk.

- Ok, itu biasanya nanti akan ada penambahan kassa. Jumlah kassa akan kami tambah. Kemudian, ee ada salah satu personil akan mengarahkan. Mengarahkan si konsumen itu, mana yang masih longgar supaya konsumen itu bisa masuk. Jadi diarahkan. Sehingga nanti konsumen itu bisa paham, misalnya antrian ini padat, ooh supaya, bisa kegeser ke kassa berikutnya. Atau bisa ditempatkan di kassa lantai dua. Itu bisa. Karena disitu banyak konsumennya tentunya, pasti gerah, Jadinya bisa cepat juga, jika di layani oleh kasir lain di lantai atas atau dua.
- hmm... Kalau *eskalator*, tentunya kita itu kendalanya kalau naik itu udah ada. Tapi uma untuk turun itu kan, kita masih manual. Aah, itu yang masih perlu kita benahi. Jadi yang turun, paling tidak juga *eskalator*. Sehingga konsumen itu juga akan dibuat nyaman. Aah, disitu juga akan mengurangi konsumen, yang tadinya itu, sudah antriannya padat, turunnya juga masih pakai tangga, belum pakai *eskalator*, itu kan akan membuat sih konsumen juga tidak akan betah. Sehingga akan diusahain untuk dibuat *eskalator* baru lagi untuk mengganti tangga turun yang masih manual.
- Ya jelas, karena yang dilihat juga kan, *layoutnya*. Kalau *layoutnya* itu terlalu padat, jadi antara luas lokasi dan jumlah barang yang tidak terhingga, itu akan menimbulkan kepadatan. Akan membuat konsumen tidak nyaman. Makanya seperti produk-produk yang tidak laku, itu

harusnya kita putus hubungan dengan *supplae*r. Supanya disitu kan, tidak padat lagi dengan produk yang tidak laku. Konsumen pu akan lebih merasa nyaman. Misalnya produk-produk yang tidak tenar, itu selama ini dijual disitu, kalau itu kita putus, dan berkurang otomatis lokasi atau ee area disitu akan lebar.

- Jadi rencananya akan dibuat tulisan-tulisan petunjuk produk. Misalnya kopi, susu dan yang lainnya. jadi kan selama ini biasanya belum ada ya mbak. Berarti nanti akan dibuat tulisan untuk petunjuk arah ke produk. Kan selama ini cuma ada petunjuk *foods*, *toiletis* dan pecah belah, aah sekarang harus bisa lebih rinci, spesifik. Misalnya di atas produk itu, ditaruh nama. Itu sih konsumen tinggal melihat aja diatas, tidak perlu menanyakannya lagi.
- eee..antara lokasi dan areal yang ada tentunya disediakan dengan produk. Antara produk dan areal sudah tidak seimbang. Sehingga dipaksakan, bahwa barang itu tetap dimasukan. Sedangkan areal sudah tidak mungkin. Jadi paling tidak petunjuk-petunjuk, personilnya yang selalu siap untuk membantu, itu akan membuat konsumen nyaman. Kalau saya mengusulkan lokasi Mirota itu kan, harus di perbaiki.
- Jadi bagusny ini akan kita ubah. Misalnya gini, jadi bangunan untuk kantor, kita bongkar untuk parkir, sedangkan parkir untuk jalan ini, diperlebar untuk toko. kalau kantor harus dibangun lebih kebelakang. Itu rencana, karean itu dibuat apa pun udah mentok. Kita sudah mentok

karena antara produk dan lokasi udah tidak imbang. Mau dibuat seperti apa? udah ngak bisa. Karena produk itu udah ribuan, kita pasang kontrak dengan banyak *supplaer*. Jadi dari desain itu hanya menyesuaikan barang yang ada.

2. Bagaimana kedekatan Mirota Kampus sendiri dengan konsumen dalam penanganan komplain konsumen?

- Karena banyak konsumen yang menyampaikan komplainnya pada Mirota Kampus, maka kami pun biasanya melakukan pendekatan dengan mereka, misalnya menanyakan kembali komplain mereka dan menanggapi secara baik, dengan ramah dan murah senyum, kemudian menyampaikan permohonan maaf atas kesalahan yang dilakukan. Tujuan dari maksud tersebut, supaya lebih dekat dan bisa lebih paham dengan keinginan konsumen. Kami selalu dekat dengan setiap konsumen kami. Banyak dari mereka juga sudah kami kenali secara baik. Menurut saya ya mbak, ketika kita melakukan pendekatan dengan maksud yang baik maka, mereka pun akan dengan baik mau menerimanya. Hal itu karena komplain yang mereka sampaikan, sangat penting dan sangat membantu kami, dalam melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang selama ini sudah kami berikan.

3. Apa keuntungan yang diperoleh dari Mirota Kampus dalam penanganan komplain konsumen?

- Dari adanya komplain konsumen, kalau di bilang apakah kami mendapatkan keuntungan, ya bagi kami sendiri itu betul, karena kami bisa lebih jelas tau kira-

kira selama ini pelayanan kami bagaimana, konsumen itu puas ngak, konsumen sendiri maunya seperti apa dan lain sebagainya. Kan yang menilai itu konsumen.

- Wawancara dengan konsumen.
- a. Konsumen : pertama, Ibu Sutomo
- 1. Komplain apa yang biasanya disampaikan pada Mirota Kampus?
 - Kebetulan waktu itu saya mengkomplain masalah produk yang sudah lewat masa *expaer* atau kalduarsa mbak. Waktu itu cucu saya lagi main di rumah, ketika anak saya mengambil minuman itu dalam kulkas, kok ngak ada masa *expaernya*. Ya untungnya belum anak saya berikan untuk cucu saya. Jadinya Gituh mbak, makanya saya langsung menelefon Mirota Kampus, gimana ni, pertanggung jawabannya.
- 2. Apakah Mirota Kampus pernah melakukan kunjungan langsung dalam penanganan komplain konsumen?
 - Waktu tuh, Mirota langsung datang ke rumah saya. Saya sangat senang, karena Mirota ingin memberikan pertanggung jawabannya dengan mengganti dua produk minuman yang sama dan di berikan satu tambahan bonus berupa payung lagi untuk keluarga saya.
- 3. Media apa saja yang digunakan dalam menyampaikan komplain?
 - Saya ya mbak, waktu menelefon Mirota, mereka baik dan cepat untuk mengambil tindakan. Laporan saya langsung diterima dengan baik. Mirota juga langsung menghubungi saya lagi, dengan meminta kesediaan saya untuk berkunjung ke rumah. Saya ya senang-senag aja mbak.

4. Menurut konsumen apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah baik atau belum?

- kalau menurut saya, dari segi pelayanan sejauh ini sudah baik mungkin, waktu karyawan kasir melayani saya kurang teliti saja mbak, untuk memeriksa barang belanjaan saya kembali. Saya juga, waktu memesan terlalu terburu-buru dan tidak begitu berhati-hati untuk melihatnya mbak.

b. Konsumen : kedua, Tonny Tjakra

1. Bagaimana Mirota Kampus menangani komplain yang disampaikan?

- Dalam menyampaikan komplain, selalu mendapatkan tanggapan yang positif dari Mirota Kampus. Biasanya saya mengirimkan komplain, melalui *email*, dan biasanya mendapatkan balasan cepat dari Mirota Kampus. Saya lebih suka kalau komplain melalui *email*. Kebetulan saya *email* untuk Mirota karena waktu saya membeli produk tersebut, ukuran produk yang dibeli kok berukuran kecil, tetapi harganya mahal dari pada produk yang besar namun harganya standar saja”.

2. Bagaimana hubungan yang dibangun antara Mirota Kampus dengan konsumen?

- Menurut saya, Mirota Kampus selalu ingin untuk membangun dan menjalin hubungan baik dengan setiap konsumennya. Sampai sekarang juga saya tetap membangun hubungan baik dengan Mirota kampus mbak. Dan saya rasa juga setiap konsumen yang komplain pada Mirota Kampus, tetap membangun hubungan baik dengan Mirota.

3. Apakah hubungan baik, yang dibangun antara Mirota Kampus dan konsumen selalu terjalin baik?

- Menurut saya, Mirota Kampus selalu ingin untuk membangun dan menjalin hubungan baik dengan setiap konsumennya.

4. Media apa saja yang digunakan dalam menyampaikan komplain?

- Biasanya saya mengirimkan komplain, melalui *email*, dan biasanya mendapatkan balasan cepat dari Mirota Kampus. Saya lebih suka kalau komplain melalui *email*.

5. Menurut konsumen apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah baik atau belum?

- Kalau dari segi pelayanan menurut saya, sudah baik. Contohnya saja saya sendiri mbak, waktu saya mengirimkan *email* komplain saya pada Mirota, tanggal 14 - 09-2014, pada saat melihat isi emailnya kembali, ternyata dari Mirota sudah mengirimkan balasan kepada saya. Penjelasananya juga jelas. Kalau untuk pelayanan karyawan di toko pada saat berbelanja juga baik, walaupun terkadang masih saja banyak antrian yang panjang mbak.

c. Konsumen ketiga : Dinda Ratmawati

1. Apakah kesalahan yang dilakukan oleh Mirota Kampus, merugikan konsumen?

- Saya pernah membeli baju ya mbak, tuh.... Harganya, kira-kira seratus ribu lebih eee mbak, tapi waktu saya membayar di kasir, ternyata harganya hamper dua ratus ribu ee mbak. Saya rasa rugin sih mbak, tapi akhirnya saya bayar aja.

2. Bagaimana langkah awal dari Mirota Kampus dalam penanganan komplain konsumen?

- kalau menurut saya langkah awal dari Mirota untuk penanganannya cukup baik dan cepat sih.. Ya boleh di bilang perhatian dan tanggung jawab pada konsumennya. Mbak.

3. Apakah konsumen merasa diuntungkan dari adanya komplain yang disampaikan pada Mirota kampus?

- Waktu saya melaporkan untuk meminta ganti rugi mereka baik, soalnya mereka langsung menyampaikan permohonan maaf dan bilanganya mau mengganti dengan mengembalikan uang saya. Tapi saya mintanya dengan tambahan satu baju lagi aja. Mereka pun mau mbak, untung juga sih mbak, Gituh.

4. Media apa saja yang digunakan dalam menyampaikan komplain?

- Karena saya kembali ngak yakin dengan harganya ya mbak, makanya saya datang langsung ke sini lagi dengan bawah struknya untuk bukti dan menanyakan kejelasannya pada bagian *customer service*. Waktu saya tanya, ternyata uang yang saya berikan waktu membayar, kelebihan. Kasirnya salah memberikan harga. Harganya kedobel.

5. Menurut konsumen apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah baik atau belum?

- kalau dari segi pelayanan, selama ini sudah cukup baik, walaupun terkadang ada karyawan kasir yang tidak ramah, cudes dan terlalu lama dalam melayani konsumen, akhirnya konsumen harus antri panjang. Untuk pelayanan kasir, saya lebih suka memilih kasir yang cepat, ramah dan tidak lamban dalam melayani konsumen. Ketika melakukan transaksi, sikap yang ditunjukkan karyawan kasir, tidak semuanya melayani dengan baik.

- Kalau menurut saya ya mbak, tidak semua kasir dapat melayani konsumen dengan baik. Ada beberapa kasir yang melayani konsumen dengan tidak berhati-hati misalnya seperti, memasukan barang belanjaan dengan terburu-buru sehingga, ada barang belanjaan yang seharusnya dipisahkan justru digabungkan. Masalah lainnya juga, seperti tempat kasir yang tidak sepenuhnya berfungsi dengan baik. Ada beberapa tempat kasir yang ditutup sementara waktu, karena tidak dapat digunakan. Akhirnya hanya tiga atau empat kasir saja yang dibuka”. Jadinya pelayanannya lamban eee mbak.



DESKRIPTIF HASIL PENELITIAN

MATRIKS HASIL PENELITIAN

Kategori komplain	Komplain konsumen	Jenis komplain	Jumlah komplain setiap bulan	Strategi penanganan komplain konsumen
- Promosi	- Diskon	- Program belanja murah setiap senin, selasa, rabu.	- Komplain berdasarkan pada bulan Januari, sebanyak 21 komplain.	- Peyediaan kotak saran
		- Diskon yang tidak sesuai dengan produk yang dibeli.	- Pada bulan Februari, sebanyak 8 komplain.	- <i>Email</i>
		- Salah diskon harga.	- Bulan Maret sebanyak 6 komplain	- <i>Face to face</i> secara langsung
		- Penyebaran brosur yang dibuang secara sembarangan.	- Pada bulan April sebanyak 5 komplain.	- <i>Email</i>
		- Salah diskon	- Bulan Mei	- <i>Email</i>

		harga.	sebanyak 10 komplain.	
		- Program belanja murah setiap senin, Selasa dan Rabu.	- Pada bulan Juni sebanyak 9 komplain.	- <i>Email</i>
		- Diskon yang tidak sesuai dengan produk yang dibeli.	- Bulan Juli sebanyak 12 komplain.	- Pelayanan kotak saran
Produk	- Produk rusak	- produk yang seharusnya diberikan diskon, tapi rusak.	- Komplain berdasarkan pada bulan Januari, sebanyak 16 komplain.	- Pelayanan kotak saran

		- <i>Expaer</i> , tukar tambah produk yang rusak.	- Pada bulan Februari, sebanyak 15 komplain.	- <i>Face to face</i> secara langsung
		- Pembatalan produk rusak, produk cacat/tidak dapat digunakan.	- Bulan Maret sebanyak 13 komplain.	- <i>Face to face</i> secara langsung
		- Produk patah/ tidak dapat berfungsi.	- Bulan April sebanyak 4 komplain. -	- <i>Face to face</i> secara langsung
		- Produk yang dibeli sudah kotor dan berbau.	- Bulan Mei sebanyak 12 komplain.	- <i>Email</i>
		- Produk	- Pada bulan Juni	- Telepon /kontak

		patah/ tidak dapat berfungsi.	sebanyak 10 komplain.	langsung (<i>customer service</i>).
		- Produk yang dibeli sudah kotor dan berbau.	- Bulan Juli sebanyak 17 komplain.	- <i>Email</i>
Transaksi	- Salah transaksi	- Transaksis masih belum baik.	- Komplain berdasarkan bulan Januari sebanyak 34 komplain.	- Telepon /kontak langsung (<i>customer service</i>).
		- <i>Price tag</i> atau daftar harga masih belum baik.	- Pada bulan Februari, sebanyak 18 komplain.	- <i>Email</i>

		- Salah memberikan harga (Beli barang 2 dalam nota belanjaan isi 4).	- Bulan Maret sebanyak 17 komplain.	- <i>Email</i>
		- Tidak membeli produk tetapi dalam nota belanjaan terhitung beli.	- Pada bulan April sebanyak 33 komplain. -	- Penyediaan kotak saran
		- Produk di hitung dubel dalam nota belanjaan.	- Bulan Mei sebanyak 23 komplain.	- <i>Email</i>
		- Program member kasir yang masih kurang jelas.	- Bulan Juni sebanyak 17 komplain.	- Penyediaan kotak saran

		- Salah ketik jumlah harga produk	- Bulan Juli sebanyak 39 komplain.	- Peyediaan kotak saran
Harga	- Salah harga	- Salah menulis harga pada produk	- Komplain berdasarkan pada bulan Januari, sebanyak 17.	- Penyediaan kotak saran.
		- Kasir salah memberikan produk.	- Pada bulan Februari, sebanyak 7 komplain.	- <i>Email</i>
		- Salah memasukan jumlah barang konsumen	- Bulan Maret sebanyak 10 komplain.	- <i>Email</i>

		- Salah memberikan dan potongan harga produk.	- Pada bulan April sebanyak 10 komplain.	- <i>Email</i>
		- Kelebihan transaksi.	- Bulan Mei sebanyak 13 komplain.	- Penyediaan kotak saran
		- Kasir yang kurang teliti dalam memberikan harga produk , dan harga yang tidak sesuai dengan produk.	- Pada bulan Juni sebanyak 11 komplain.	- Telepon /kontak langsung (<i>customer service</i>).
		Kasir yang salah memberikan	- Bulan Juli sebanyak 19 komplain.	- <i>Email</i>

Pelayanan	- Karyawan yang tidak memuaskan.	kelebihan membayar produk.		
		- Salah mengetik struk/nota belanjaan. - Kasir kurang cepat dalam melayani konsumen.	- Komplain berdasarkan pada bulan Januari, sebanyak 32.	- Penyediaan kotak saran
		- Salah menulis harga pada produk.	- Pada bulan Februari, sebanyak 10 komplain.	- Telepon /kontak langsung (<i>customer service</i>).
		- Salah menulis nama produk dalam nota belanjaan.	- Bulan Maret sebanyak 14 komplain.	- <i>Email</i>

		- Harga di label produk dan komputer berbeda.	- Pada bulan April sebanyak 10 Komplain.	- <i>Email</i>
		- Kasir kurang ramah dan tidak cepat dalam melayani konsumen. - Karyawan kasir harus ditambah sehingga tidak lama mengantri.	- Bulan Mei sebanyak 8 komplain.	- Penyediaan kotak saran

		- Karyawan toko kurang <i>welcome</i> kepada konsumen. - Kasir yang terlalu lama dalam melayani konsumen.	- Pada bulan Juni sebanyak 2 komplain.	- <i>Face to face</i> secara langsung
		- Banyak pegawai dan karyawan toko tidak ramah. - Karyawan terlalu lambat dalam melayani konsumen (mencari produk yang ingin dibeli).	- Bulan Juli sebanyak 4 komplain.	- Telepon/kontak langsung (<i>customer service</i>).

Pelayanan	- Fasilitas yang kurang memadai.	- Tempat kassa yang harus ditambah.	- Komplain berdasarkan pada bulan Januari, sebanyak 22 komplain.	- Penyediaan kotak saran
		- Pendukung keyamanan ruangan (tempat duduk) yang tidak ada.	- Pada bulan Februari, sebanyak 10 komplain.	- Telepon /kontak langsung (<i>customer service</i>).
		- Eskalator yang masih kurang.	- Bulan Maret sebanyak 14 komplain.	- <i>Email</i>
		- Toilet yang tidak disediakan dalam toko	- Pada bulan April sebanyak 10 komplain.	- Telepon /kontak langsung (<i>customer service</i>). -

		- Fasilitas Ac yang harus tetap dingin - Ac yang masih kurang.	- BulaMei sebanyak 8 komplain.	- <i>Email</i>
		- Jalan untuk Parkiran yang terlalu sempit.	- Pada bulan Juni sebanyak 2 komplain.	- <i>Face to face</i> secara langsung
		- Tempat mirota yang terlalu sempit dalam ruangan toko. - Lay out toko yang kurang teratur	- Bulan Juli sebanyak 4 komplain.	- <i>Face to face</i> secara langsung

**LAPORAN KOMPLAIN
BULAN JANUARI 2014**

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	TELEPON	KASUS	KATEGORI	SUBYEK
1	1/1/2014	ANGEL	KRANGGAN 23	0818 0267 6176	BELUM DIDISKON (YOUNGTIN SPW 9942")	PROMOSI	NUNUNG
2	1/1/2014	PURNINGSIH	BK=LIMBING SARI CT IV/95	0838 6751 9292	BELUM DIDISKON (407. BH AO LUNU 33")	PROMOSI	MEINARSIH
3	1/1/2014	PARTI WIDIYATI	MRAEN RT 04 RW 10	0856 265 1026	BELUM DIDISKON (ANORTO HEM 06601)	PROMOSI	TEGUH REKO
4	1/2/2014	ANGELA MAHASHANTY K.	TEGAL PERANG, TAWANG SARI RT 18/ RW 09	0813 92048260	BELUM DIDISKON (CHRIS. CD 772 XL DAN 407. CD HIS HANG J")	PROMOSI	AGUS S.
5	1/2/2014	NINGRUM	BANTUL		BELUM DIDISKON (IVEZ-FACIAL SPONGE DAN INEZ-EYE LINER F1")	PROMOSI	KANTUN
6	1/2/2014	ZUMALA ANIS SURAYA	JL. PROF. DR. SARDJITO GK V 518 RT 17/14	0858 76811759	BELUM DIDISKON (KUNCI MAS RF1 LT DAN PANT-SHP 70 A. DDF)	PROMOSI	YATI AMBARSARI
7	1/2/2014	MUJIYATI	NGABEAN WETAN RT 03 RW 37 SINDUHARJO NGAGLIK SLEMAN		BELUM DIDISKON	PROMOSI	AGUS S.
8	1/2/2014	MESTIKA MELINDA SITORUS	POGUNG DALANGAN NO 269	0823 22292502	BELUM DIPOTONG DISKON (087834 GATS-URBAN CLG 12")	PROMOSI	YATI AMBARSARI
9	1/3/2014	GUNAWAN BAGUS HARYANTO	JOGAYUDAN JT III/ 896 RT 46 RW 12 YK 55232		BELUM DIPOTONG DISKON VOUCHER (MAMA 800 RF J. NIP")	PROMOSI	AGUS S.
10	1/3/2014	ASTRI GIYAHNINGSIH	KEMUSUK KIDUL	0815 78827554	BELUM DISKON (ROSIDA SPR 100X 200)	PROMOSI	KARTIYAH
11	1/3/2014	VANNY SUIKLA	JETIS	08211 6655522	BELUM DISKON (KEN ST 8805)	PROMOSI	ERMA
12	1/3/2014	SITI ROHANAH	DSN. I GOTAKAN KP	0896 72335343	BELUM DISKON (LEILA. BH GRIS 811")	PROMOSI	WIJI
13	1/3/2014	MAESAROH ULFA	MESAN NO 19 RT 01 RW 21 SINDUADI MLATI SLEMAN YK 55284	0897 5844877	BELUM DISKON (RIDER. CD 373B/C-XL)	PROMOSI	SITI NUR H.
14	1/3/2014	UWING DA VINCI PUTRI	JL PANDEGA SARI ASIH B 21	0857 50525872	BELUM DISKON (RIVERA-BLUE RF TW")	PROMOSI	YATI AMBARSARI
15	1/5/2014	ISYUWANTI	HARJOBINANGUN PAKEM	0813 28199749	SALAH DISKON (BKS-CC FW DA 41%)	PROMOSI	YATI AMBARSARI
16	1/5/2014	WIDIA KURNIAWATI	JL. BABARSARI RT 4	0813 28801138	SALAH DISKON (BKS-CC FW)	PROMOSI	RARA SUPRIHATIN
17	1/5/2014	TARIYAH	JEJERAN PLERET	0813 28000030	SALAH DISKON (BKS-CC LIP H 21%)	PROMOSI	ARI PUSPITASARI
18	1/5/2014	LAILATUL AZIZAH	JL SUMATRA NO 4 WIDORO BARU DEPOK SLEMAN YK	0899 5032433	SALAH DISKON (RIDER CD 320 20%)	PROMOSI	BRAMANTO
19	1/6/2014	ABDUL KHAFIDZ	JL SKIP SIMANJUNTAK VERMAK JIMMYLIA	0856 42781557	SALAH DISKON (RIVERA-BLUE 25%)	PROMOSI	ARI PUSPITASARI
20	1/6/2014	RANI AYU	BOKOHARJO PRAMBANAN	0815 0786 9786 7	SALAH DISKON	PROMOSI	ARI PUSPITASARI
21	1/6/2014	EDY MURYANTO	JETIS PASIRAMAN		SALAH DISKON HARGA	PROMOSI	ENI KURNIATI
22	1/6/2014	L RATNA INDIYATI	GONDO ARUM RT 04/04 WONOKERTO TURI SLEMAN	0818 04241840	BERKARAT (POMPA AQUA BESAR)	PRODUK	IIN INDRI ASTUT

23	1/7/2014	WITRI	GESIKAN IV RT 07 WIJIREJO PANDAK BANTUL	0274 914 0965/ 0856 43127353	JAM TANGAN MATI (1875' JT PUMA CPR)	PRODUK	ENIK TRI UTAMI
24	1/7/2014	UDYA MINARNI	SAGAN GK V 1042 YK	0274 7183546	MATI (1875' JT ANAK GEBU")	PRODUK	LARAS RENANING
25	1/8/2014	MEILASIH			MATI (1875' JT GALVANO D")	PRODUK	ANIK HARYATI
26	1/8/2014	DARMIYATI	POGUNG KIDUL RT 3 RW 49 NO 12 YK	0821 36015996	MATI (BJE' SENT MEIWA 007)	PRODUK	ARI PUSPITASARI
27	1/9/2014	INTAN TSALITS FIRDAUSIA	JL WIDODO BARU NO 33 A NOLOGATEN	0838 456 64106	MATI/ JAM MATI (1264' JAM BKR RRT)	PRODUK	IKA PURWANDARI
28	1/9/2014	NY. EDI SUTRISNO	JL AFANDI, PELEM KEOUT CT/ X: 32 SANTREN	0813 92861126	PEMBATALAN RH RUSAK, BARANG KOSONG	PRODUK	NURHAYATI
29	1/9/2014	RONNY		0878 39133937	RUSAK (1875'JT RX PTH)	PRODUK	INDRITININGSIH
30	1/9/2014	ISTIANI	MOJALI		RUSAK (2011' JB RUMAH BESAR)	PRODUK	SITI NUR H.
31	1/9/2014	EDI PRABOWO	NGIGIK 003/016 KLEPU, DONORESO, PACITAN	0878 39498590	RUSAK/ STOCK HABIS (684 ' HAIR D. SHUNDA"	PRODUK	HARYANTI
32	1/9/2014	DIANA FIRLYANI	GAMPING TENGAH 237 A 04/ 14	0856 43830600	TIDAK ADA TUTUP, GANTI MODEL (AG' ORGN B/O DOS")	PRODUK	ANIK HARYATI
33	1/9/2014	SITI NAZIHAH	TERBAN GK V/ 169 YK	0274 9180773	BERKARAT (POMPA AQUA BESAR)	PRODUK	ARI PUSPITASARI
34	1/10/2014	AMI LUTFIANA RATNA SARI	PERUM MARGEREJO ASRI BLOK K 5, TEMPEL, SLEMAN	0813 28341764	JAM TANGAN MATI (1875' JT PUMA CPR)	PRODUK	ARI PUSPITASARI
35	1/10/2014	ANA FITRIANA	KARANGWARU LOR TR 2/ 380	0274 546037	PROGRAM MEMBER KASIR KURANG JELAS (ROSE-POUCH 2 LT)	TRANSAKSI	IIN INDRI ASTUT
36	1/10/2014	SIWI	SAGAN GK V NO 795	0819 03757509	SALAH KETIK JUMLAH BARANG, SEHARUSNYA 10 DIKETIK 109 (INDOMI AYAM SPC)	TRANSAKSI	CANDRA DWI HA
37	1/10/2014	WAHYU SEPTIYNI	JOGOYUPATI JT 3/ 524 RT 31 RW 07 YK	0818 26 3826	SALAH MASUKKAN JUMLAH BARANG (CHOCO MANIA GIFT" DAN MRT BERAS MERAH 5")	TRANSAKSI	IIN INDRI ASTUT
38	1/11/2014	DIAN PERTIWI	PANDEGA DUTA 3 NO 14 A DS KUMPUL REJO, CATUR TUNGGAL, DEPOK, SLEMAN	0896 52031690	SALAH TRANSAKSI (VELVY-GM SC 1LT R")	TRANSAKSI	MEINARSIH
39	1/11/2014	ASIH	GIRI PURWO	0817 0432616	TIDAK BELI (KRIPIK KEMANGI)	TRANSAKSI	YULI PURWONO
40	1/11/2014	IRENE VIDYA A KIM	BUMI IJO NO.1 JETIS YOGYA	0819 03999028	TIDAK BELI TAPI ADA DITRANSAKSI (JUICE ALPUKAT)	TRANSAKSI	TYAS RATNA SARI
41	1/12/2014	YULFIKA INDRIANA W.	JL WAHID HASYIM, PRINGGOLAYAN SLEMAN YK	0856 259 3811	TIDAK BELI TAPI MASUK HARGA (KOREK 3402)	TRANSAKSI	ANIK HARYATI
42	1/12/2014	NY. ANNA YUNIATI	SAGAN GK 5/ 918 YK	0274 542443	SALAH TRANSAKSI (VELVY-GM SC 1LT R")	TRANSAKSI	SEPTIWAHYU
43	1/13/2014	ACENG RAHAYU	BLIMBING SARI	0852 22759190	TIDAK BELI (KRIPIK KEMANGI)	TRANSAKSI	IIN INDRI ASTUT
44	1/13/2014	ARVI OKTAVIANI	NGUWET KRANGGAN TEMANGGUNG	0899 5468907	TIDAK BELI TAPI ADA DITRANSAKSI (JUICE ALPUKAT)	TRANSAKSI	ENI KURNIATI
45	1/13/2014	RIRIN KUSHENDARTI	JETIS PASIRAMAN JT 2/ 625 YK	0857 29089000	PROGRAM MEMBER KASIR KURANG JELAS (ROSE-POUCH 2 LT)	TRANSAKSI	NUNUNG
46	1/14/2014	DIYAH KARTIKA DEWI	POKOH BARU WEDOMARTANI		SALAH KETIK JUMLAH BARANG, SEHARUSNYA 10 DIKETIK 109 (INDOMI AYAM SPC)	TRANSAKSI	NN
47	1/14/2014	ENDANG SUDEWI	MBERAN SLEMAN	0877 380000076	SALAH TRANSAKSI (VELVY-GM SC 1LT R")	TRANSAKSI	ANASTASIA
48	1/14/2014	EKOWATI	JL KAKAP 6/ 12 MINOMARTANI	0812 1555 998	TIDAK BELI (KRIPIK KEMANGI)	TRANSAKSI	NUNUNG

49	1/14/2014	TANTIA	JAKAL KM 5 POGUNG BARU C 22	0813 27212274	TIDAK BELI TAPI ADA DITRANSAKSI (JUICE ALPUKAT)	TRANSAKSI	DIANA ISWANTI
50	1/14/2014	KINA RATNASARI	KASIHAN BANTUL	0857 4711 2907	PROGRAM MEMBER KASIR KURANG JELAS (ROSE-POUCH 2 LT)	TRANSAKSI	HENI CAHYANI
51	1/15/2014	VINSCA NOVANDA R.	POGUNG DALAGAN RT 10/50	0896 01332181	SALAH KETIK JUMLAH BARANG, SEHARUSNYA 10 DIKETIK 109 (INDOMI AYAM SPC)	TRANSAKSI	SEPTIWAHYU
52	1/17/2014	TITA	KARANGASEM, PENDOWOHARJO JL. ANYELIR II/ 272 PERUMNAS	0274 867267	SALAH HARGA (JERUK LEMON)	HARGA	YULI PURWONO
53	1/17/2014	TRI WIDIASTUTI	CONDONG CATUR	0813 28026002	SALAH HARGA (KJ' NACHI DOUBLE 1X 60)	HARGA	TYAS RATNA SARI
54	1/18/2014	SUMIATI	PERUM AMBARUKMO REGENCY 1 B/4 GOWOK	0812 4104016/ 0852 91913303	SALAH HARGA (LUX-SWR 250 VELVET)	HARGA	RARA SUPRIHATIN
55	1/18/2014	JOKO	JAKAL KM 8,5	0818 265734	SALAH HARGA (SO SOFT TWL SB RF 30)	HARGA	ARI PUSPITASARI
56	1/20/2014	MUNTAMAINAH	JAKAL KM 6 PANDJA PADMA NO 18 YOGYA	0853 30160202	SALAH HARGA (SPON KECIL B/P /H")	HARGA	SUKARDI
57	1/20/2014	ANUGRAH SAPUTRA TOGATOROP	SISOMA	0896 15111366	SALAH HARGA (JENGKOL MRT)	HARGA	ARI PUSPITASARI
58	1/21/2014	DEWI WULANDARI	KALISORO UMBULMARTANI NGEMPLAK	0821 36007255	SALAH HARGA (SAT' RS OGAWA SE 2")	HARGA	BRAMANTO
59	1/21/2014	BPK SOFYAN FATHAM	KARANGJATI BO. 206 RT 15/40 YK	0812 3406007	SALAH HARGA (TJATOET KUNING 40 GR)	HARGA	HENI CAHYANI
60	1/21/2014	LAILATUL IJABAH	ASEM GEDHE 24-26 YOGYKARTA	0818 04804164	SALAH HARGA (HUKI-CB 100 EX. FINE)	HARGA	YULI PURWONO
61	1/21/2014	AULIA AZIAWATI	MECES RT 4 RW 12 UMBULMARTANI NGEMPLAK SLEMAN YK		SALAH HARGA (INACO JELLY CURAH)	HARGA	NUR
62	1/22/2014	NN			SALAH HARGA (JENGKOL MRT)	HARGA	WIJI
63	1/22/2014	PURWANTI	SUCEN, RT 03 RW 05 TRIHARJO, SLEMAN	0878 38588398	SALAH HARGA (JERUK LEMON)	HARGA	FITRIANSAH IBNU
64	1/22/2014	ARTIN	DRAWINORDIWAN GM II/ 1185	0274 919144	SALAH HARGA (KJ' NACHI DOUBLE 1X 60)	HARGA	RIANA P
65	1/22/2014	ETY HERLINA	COLERP ISWAN BARU JT II/ 980 RT 48 RW X YK	0813 28116233	SALAH HARGA (LUX-SWR 250 VELVET)	HARGA	NURHAYATI
66	1/23/2014	ISMIYANTI	POGUNG LOR, SINDUASI, MLATI SLEMAN	0818 02737 057	SALAH HARGA (SO SOFT TWL SB RF 30)	HARGA	ANA CAROLIN
67	1/23/2014	CUT AYU T.S.	NGAGLIK SINDUADI MLATI SLEMAN	0856 2586255	SALAH HARGA (SPON KECIL B/P /H")	HARGA	AGUS S.
68	1/23/2014	NUNUK	JETIS PASIRAMAN 21	0812 5108541	SALAH MASUK PLU (NATURIAN-SWR 600)	PELAYANAN	ANA CAROLIN
69	1/23/2014	ZUMALIYAH	GONDANGAN NO. 21 RT 05 RW 50 MAGUWOHARJA DEPOK SLEMAN YK	0896 19358225	SALAH PLU (1034 KOREK BL 28")	PELAYANAN	LUSI
70	1/24/2014	TEGUH SUKARSIH	WARAS RT 4 RW 32 SARIHARJO NGAGLIK	0274 7020411	SALAH PLU (1388. DW COS SATEN")	PELAYANAN	ENI KURNIATI
71	1/27/2014	HASAH AL HAKIM	KLITREN LOR GK 3/ 122	0815 957212	SALAH PLU (724 SDIP 5548)	PELAYANAN	TYAS RATNA SARI
72	1/29/2014	SRI MULYANI	KARANG RT 3 PONCOSARI SRANDAKAN BANTUL	0857 29213503	SALAH PLU (AMP MERPATI VISIT 80)	PELAYANAN	NUR H
73	1/29/2014	HANANUN ABIDAH LAILANI R	KLEBENGAN CT VIII A 15	0899 455 1599	SALAH PLU (LL' STM B7 POND /")	PELAYANAN	ISA B
74	1/29/2014	WIDODO	BANGSRI RT 2 RW 3 SAWAHAN, JUWIRING,	0856 47418569	SALAH PLU (PILOT' BPRK 10-M)	PELAYANAN	ISTIANI

75	1/29/2014	DIGDOYO HESTININGSIH	BLUNYAH REJO TR II NO 875	0819 15555004	SALAH PLU (SLMT WF 340)	PELAYANAN	ARI PUSPITASARI
76	1/29/2014	PAIYAH	JLN BEO 36 PAPRINGAN	0858 78129283	SALAH PLU (TEMP. TISSU MALIBU")	PELAYANAN	NURHAYATI
77	1/29/2014	SULIS	JALAN R. WAHIDIN NO 4	0878 39828361	SALAH PLU (TNK-TULL JYE WS CR 1)	PELAYANAN	RISNA DANARY
78	1/30/2014	NOVITA IKA SHANTI	JL. TURIGATAK/ KLEGUNG 03/25	0813 92190750	SALAH PLU (TUSUK GIGI TG /BHS)	PELAYANAN	TYAS RATNA SARI
79	1/30/2014	YASHI INDRANINGRUM	GENDOL, SUMBERREJO, TEMPEL, SLEMAN, YK	0857 29369355	SALAH PLU (WARDAH-LIP L 16%)	PELAYANAN	DIANA ISWANTI
80	1/30/2014	ARDINA	BENER, YK	0897 9377896	SALAH TEKAN (CS-IL BW 400 FRES")	PELAYANAN	YATI AMBARSARI
81	1/30/2014	NANIK SETIANI	JL GARUDA G3 SAMPANG	0818 02751600	SALAH TEKAN PLU (DAITO' KARBON)	PELAYANAN	SUKARDI
82	1/31/2014	DWI ASIH W.	KRAJAN NGEMPLAK	0815 78959921	SALAH TEKAN PLU (IS' KRTS MANILA PTH)	PELAYANAN	HENI CAHYANI
83	1/31/2014	MARYATUN	NGEBAS LOR DONOHARJO NGAGLIK SLEMAN	0878 38211161	SALAH TEKAN PLU (MRT-JAMUR TIRAM 1")	PELAYANAN	NUNUNG

LAPORAN KOMPLAIN
BULAN FEBRUARI 2014

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	TELEPON	KASUS	KATEGORI	SUBYEK
1	2/1/2014	NN	KEMASAN VIII BAREPAN	0815 7195 1215	BELUM DIDISKON (GULAKU 1KG KNG/TE)	PROMOSI	FITRIANSAH IBNU
2	2/2/2014	V. VITA HARSANTI	JL. KAPTEN TENDEAN 52B	0813 2874 5907	BELUM DIDISKON (JERUK KINO, JAMBU BIJI MERAH, SEMANGKA MRH PACK)	PROMOSI	ENIK TRI UTAMI
3	2/2/2014	SUHARDI	JATIMULYO TR I/ 769 YK	517 766	BELUM DIDISKON (LIELA.BH GUJISAN)	PROMOSI	NUR
4	2/2/2014	AGUSTINA VISTA ELPRINA G	BANGIREJO KW 1/147 YK	0818 0424 5281	BELUM DIPOTONG VOUCHER (GATS-URBAN CLG 12)	PROMOSI	SITI NUR H
5	2/3/2014	SUGIASTUTI	PAPRINGAN JL. ORI I NO 176	0857 2973 7307	BELUM DIPOTONG VOUCHER (HILO PLAT 420 SWI)	PROMOSI	NOVIA
6	2/3/2014	HERMAWAN	PERUM PURI NITEN ASRI NO 23 WEDOMARTANI, NGEMPLAK	0813 9277 7480	BELUM DISKON (ALPOKAT, BUAH NAGA LOKAL MERAH)TEGUH REKO P	PROMOSI	SITI WULANDARI
7	2/4/2014	RETNA SEPTIANI	LEDOK TUKANGAN DN 2/112	0813 2859 5921	BELUM DISKON (CPK-KIRANA F.TNC LMN)	PROMOSI	ARI SETIAWATI
8	2/5/2014	TITIN SETYARINI	KANOMAN BANYURADEN GAMPING SLEMAN	0817 9437 055	BELUM DISKON (PEEMO.DIAPERS M20)	PROMOSI	JOHARIYAH
9	2/5/2014	SRI SULASTRI	KAUMAN RT 01 RW 09 MUNTILAN MAGELANG	0852 2832 3000	VOUCHER BELUM DIPOTONG (L-MEN.GAINMAS 500)	PROMOSI	WIJI
10	2/5/2014	SUPARJINAH			VOUCHER BELUM DIPOTONG (L-MEN.GAINMAS 500)	PROMOSI	MUROH DWI ANITA
11	2/5/2014	AULIA WIDYA SAKINA	UGM		BARANG MATI (3614'JD BOLA 1917)	PRODUK	EKA SRI
12	2/5/2014	NN	JL. MAGELANG KM 9,5 DENGUNG, TRIDADI SLEMAN	0274 866690	KONSLET (BJE'MUG Q2 8816)	PRODUK	CANDRA DWI
13	5/2/2014	THIEERRY			KOTOR (911.DS POLOS BUNG)	PRODUK	LARAS RENANING
14	2/6/2014	F. DEVITA RISTI W	SINDUADI MLATI SLEMAN	0812 2769 7299	MATI (2516'SPEAKER CUP)	PRODUK	MARYANTI
15	2/6/2014	NN		0812 2696 3100	MATI (NIKO HAIR D 66 /FL)	PRODUK	RARA SUPRIHATIN
16	2/6/2014	HARWANTI	SAREN WEDOMARTANI NGEMPLAK	0857 4301 4200	RUSAK (AG' ORGAN B/0 10.0%)	PRODUK	RINA INDRI P
17	2/6/2014	SITI RAHAYU	JAKAL		RUSAK (BJE'LP BEL 108D/6)	PRODUK	INDARTININGSIH
18	2/7/2014	DENI MARTIWIN	TRINI TRIHANGGO	0823 2325 8345	RUSAK (CTL'CC POLO JS283)	PRODUK	
19	2/8/2014	NENI	JALAN AMARTA416 DEPOK, SLEMAN		RUSAK (GLR'ANT INDOOR I)	PRODUK	KANTUN
20	2/8/2014	WIDYA A	GAMPING KIDUL	0819 2765 1377	TIDAK PANAS (HEATER LION 2.1)	PRODUK	WAHYU
21	2/9/2014	KHOIRUN NISSA	JL. BIMA SAKTI NO 87 SAPEN	0878 6888 6769	SALAH JUMLAH BARANG (SAMP.MILD MERAH 1)	TRANSAKSI	EMI SETIANI
22	2/9/2014	MELLYSA	JETISHARJO		SALAH MEMASUKKAN HARGA (KUNIR)	TRANSAKSI	

23	2/9/2014	ANISAH IDRUS	POGUNG KIDUL, SLEMAN, YK	0857 1112 2320	SALAH TRANSAKSI (#CREME.N-120 TIM AYA)	TRANSAKSI	DIANA ISWANTI)
24	2/11/2014	SULI		0812 7930 6502	SALAH TRANSAKSI (GARAM DOLPIN 250 GR)	TRANSAKSI	UTAMI LESTARI
25	2/12/2014	WISNU MURTI	BANYUROTO, SAWANGAN, MAGELANG	0896 2200 7658	SALAH TRANSAKSI (SOKLIN LIQ SACH 6'S)	TRANSAKSI	SITI WULANDARI
26	2/12/2014	REZKY DELLAH RAMADHANI	JAKAL KM 6, GG PANDEGA PADMA JOGJA	0888 2703 627	SALAH TRANSAKSI	TRANSAKSI	
27	2/12/2014	NUR KHOLIS. S	JL. KALIURANG KM 4.5 GG KINANTI NO 24 SLEMAN YK	0819 1555 2609	SALAH TULISI NOTA 4	TRANSAKSI	TYAS RATNA SARI
28	2/13/2014	VERONICA DIAN	NITIKAN UH 6/468 RT 42 RW 11 UMBULHARJO YK	0812 2741 5678	TIDAK BELI TAPI DI TRANSAKSI (SANIA-BTL 2 L)	TRANSAKSI	NUR
29	2/13/2014	METTA AMELIA	JL. GEJAYAN GG BROMO 12	0856 0431 7229	BELI 2 DITRANSAKSI 3 (A&W 330 SARSAPASARI)	TRANSAKSI	IKA PURWANDARI
30	2/14/2014	SHOLIAH UMI NOERFANI	RANDUSONGO, DONOKERTO, TURI, SLEMAN		TUKAR BARANG (SRJ.JKT XIELIYIPAI)	HARGA	ENIK TRI UTAMI
31	2/15/2014	DINA LUTFIANITA	KRICAKAN MESIR, SALAM, MAGELANG		SALAH HARGA (CHITATO 40 SAPI PG)	HARGA	RISMA DANARY
32	2/16/2014	ISTRI SUSANTI	PANDEGA DUKSINA CT I NO 8	0857 2229 0905	SALAH HARGA (GULAKU 1KG PTH/PREMI)	HARGA	KARTIYAH
33	2/16/2014	SUSANA ZULISTIANI	KARANG WARU LOR TR II/330		SALAH HARGA (NATURIAN-SWR 600 FRU)	HARGA	DIANA ISWANTI
34	2/17/2014	MELIA OKTAFIANI	BENER	622 154	SALAH HARGA (PPL'HVS GOLD 70/A)	HARGA	RINA INDRI
35	2/17/2014	ENY SURHIATI			SALAH HARGA (CHITATO 40 SAPI PG)	HARGA	SITI NUR H
36	2/18/2014	TUNJUNG SATRIYA	WONOSIDI LOR RT 66/ RW 36 WATES	0853 8690 1076	SALAH HARGA (TELUR AYAM NEGRI RAS)	HARGA	RARA SUPRIHATIN
37	2/18/2014	NN	KLEBENGAN CT VIII/A3 KARANGGAYAM	0877 3818 8556	SALAH PLU (FLA'CLEAR W 908F-)	PELAYANAN	KARTIYAH
38	2/20/2014	CATUR AMBARWATI	JL. KALIURANG KM 5,0	0813 7687 4555	SALAH PLU (BEST F.SALAD CRE, KENKO'PC 0719/SDR)	PELAYANAN	MUROH DWI ANITA
39	2/20/2014	ANA PUJI LESTARI	MURANGAN VIII RT 06 RW 28 TRIHARJO SLEMAN		SALAH PLU (HERBAL COND 160D)	PELAYANAN	KARTIYAH
40	2/20/2014	ASAHAR PASARIBU	POGUNGREJO D 20 SINDUADI, MLATI SLEMAN DIY		SALAH PLU (LIELA.CD ORE 40.0%)	PELAYANAN	NURHAYATI
41	2/20/2014	SRI SURJANTI R	GLAGAHSAHARI UH 4/596 C, WARUNGBOTO, UMBULHARJO	0877 3811 2186	SALAH PLU (MAP'BUFALO BATIK ART)	PELAYANAN	ENIK TRI UTAMI
42	2/21/2014	DAWUD	JETIS PASIRAMAN JT 9/628 RT 337 RW 08	0857 2929 8800	SALAH PLU (PIXY-LIP SHI 16.0%)	PELAYANAN	RISNA DANARY
43	2/21/2014	ANNISA KURNIA SARI	TERBAN GK V/330 YK	0877 3854 6202	SALAH PLU (TOP'BP MASTER)	PELAYANAN	ISTI WINDARTI
44	2/22/2014	RR. TRI RETNO YULI ASTUTI	JL WACHID HASYIM NO 3, GATEN CONDONG CATUR DEPOK SLEMAN	0856 4319 1177	SALAH TEKAN (FEVES CC 60ML 2.0)	PELAYANAN	ENIK TRI UTAMI
45	2/27/2014	NURHAYATI NUFUS	JL. MAGELANG KM 11	0815 7932 084	SALAH TEKAN (GARAM SEGITIGA "G")	PELAYANAN	RISMA DANARY
46	2/28/2014	SITI ZAKIYA H			SALAH TEKAN PLU (POCI KUNING MINI 10")	PELAYANAN	KARTIYAH
47	2/28/2014	JEANNY SURYA MEILANI			SALAH PLU (HERBAL COND 160D)	PELAYANAN	DIANA ISWANTI

LAPORAN KOMPLAIN							
BULAN MARET 2014							
NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	TELEPON	KASUS	KATEGORI	SUBYEK
1	3/1/2014	QOMAR	PRANCAH GLONDONG		BELUM DIDISKON (2146 DASTER PROMO)	PROMOSI	WIJI
2	3/3/2014	KUAT RAHAYU	DEMANGAN BARU RT 02 RW 01 CATURTUNGGAL DEPOK SLEMAN	0838 4081 8222	BELUM DIDISKON (PROSTEO PLUS 300 CHO)	PROMOSI	ARI PUSPITASARI
3	3/3/2014	DENI MARTIWIN	SAREN WEDOMARTANI NGEMPLAK	0857 4301 4200	BELUM DIDISKON (812. BH 3269 , BH 2302)	PROMOSI	JUMIRAH
4	3/6/2014	NITA	TERBAN GK V / 687 YK	0882 1023 1790	BELUM DIDISKON (BDL 3/4 DWS TGN)	PROMOSI	WIJI
5	3/7/2014	OKI SHINTAWANGI	BALIREJO UH 2 / 523 YK	0857 1244 5915	BELUM DISCAN (VENUS.OB BH 31091)	PROMOSI	ANIS WIDIASARI
6	3/7/2014	NOVIYANTI	PAPRINGAN		BELUM DISKON (BH 8175)	PROMOSI	NUR
7	3/7/2014	DODIK ARVIANTO	SROWOT, BAKUNO, JOGONALAN, KLATEN	0856 4743 5800	KEBANYAKAN(DANCOW INST 27 SCH)	PROMOSI	JUMIRAN
8	3/7/2014	YOHANA RINI SULASMI	BACIRO	0274 564 256	BARANG RUSAK (1875'JT RH 10.0%)	PRODUK	LARAS RENANING
9	3/7/2014	SLAMET	TERBAN GK 5 NO 6673		BARANG RUSAK (KARA SUN SANTAN 65)	PRODUK	JUMIRAN
10	3/8/2014	DWI BERLIANTI SIWI	JL NANGKA 01A, PRUJAKAN, SLEMAN	0856 5593 0046	BOCOR (MIYAKO DISP.29 EX)	PRODUK	SUKARDI
11	3/8/2014	ARIFUDI	POGUNG KULON		DI DALAM KEMASAN ADA SARANG (TULIP HGL 90 POLOS)	PRODUK	NURHAYATI
12	3/9/2014	MADE WIRA SUNENDRA	ASRAMA POLRES SLEMAN	0856 9138 7870	MATI (HORI CLASIC 5W/CDL)	PRODUK	MEINARSIH
13	3/9/2014	MAI ROSNA HERNAWATI	KRANGKAJEN A3 YK	0878 4568 5155	PATAH (BJE'ANTENA V KITA)	PRODUK	SITI WULANDARI
14	3/9/2014	WAHYU HIDAYAT	MRANGGEN KIDUL NO 89 C	0852 5510 0500	RUSAK (BJE'LP BEL 203D H~)	PRODUK	LARAS RENANING
15	3/9/2014	NN			TIDAK BISA DIGUNAKAN (AJS REMOTE JOKER)	PRODUK	
16	3/9/2014	A.F. AMELIA	GRIYA JETIS ASRI	0818 463 712	TIDAK BISA DIPAKAI (GLR'POMPA SPDA BL)	PRODUK	EMI SETIANI
17	3/9/2014	RETNO MAHARANI ISTININGSIH	JL. TAWES III/13 MINOMARTANI NGAGLKSLEMAN	0817 4658 75	SALAH TRABSAKSI (RINSO ANTI ND 50)	TRANSAKSI	SITI WULANDARI
18	3/12/2014	WILDA ERRINDA	JL.PANDAWA NO 21 BANTULAN	0877 3820 8302	SALAH TRANSAKS PLU (NUTRIVE JZ CHOCO)	TRANSAKSI	
19	3/13/2014	SRIDARWANTI	LOJAJAR F11	0813 2808 0964	SALAH TRANSAKS PLU (NUTRIVE JZ CHOCO)	TRANSAKSI	EKA SRI
20	3/13/2014	ANNA FITRIAJATI	JL C SIMANJUNTAK 64B	5144 74	SALAH TRANSAKSI (BBP BUDIDAYA GURA)	TRANSAKSI	LARAS RENANING
21	3/13/2014	DAVID SETYA AJI W	JL BALI 15B WIDORO BARU , CC , SLEMAN	0817 5457 719	SALAH TRANSAKSI (407.CD LAIYI 40.0%)	TRANSAKSI	NOVIA
22	3/13/2014	METTA	BLOK 0 NO 24	0813 9271 1789	SALAH TRANSAKSI (KIKIL SAPI MRT)	TRANSAKSI	

23	3/13/2014	NOVIANI	BLIMBINGSARI YK		SALAH TRANSAKSI (STAED' MECH LEAD 7)	TRANSAKSI	TAUFIK HIDAYAT
24	3/14/2014	SUCIYATI	BATURAN KIDUL, TRIHANGGO, GAMPING	0896 7195 9799	TIDAK BELI TAPI ADA DALAM TRANSAKSI(MANNA CAKE)	TRANSAKSI	YULI PURWONO
25	3/14/2014	ISMAIL NUGROHO	SEMANU , WONOSARI GK	0818 0429 2522	TIDAK BELI TAPI ADA DALAM TRANSAKSI(TONG TJI PREM)	TRANSAKSI	EMI SETIANI
26	3/14/2014	AKHMAD NUR RIADHOH	TRAYEMAN, PLERET, BANTUL	0878 3824 2332	BARANG TIDAK SESUAI NOTA (VAN H-BOX 90 ASS)	TRANSAKSI	KARTIYAH
27	3/15/2014	DIAN PERTIWI	GG. PANDEGA DUTA 3 NO 14 A	0896 5203 1690	HARGA NAIK (THIWUL INSTANT , GATOT INSTANT 400)	HARGA	ENI KURNIATI
28	3/15/2014	ARLINA TW	JL MAGELANG KM 9	0819 0373 2223	HARGA NAIK KAOS BAJU PTIH)	HARGA	INDARTININGSIH
29	3/18/2014	CHANDRA WIJAYA	COKRODININGRATAN	0878 4321 0288	SALAH MEMBERIKAN HARGA.	HARGA	RIANA P
30	3/19/2014	KASIRAH	JOMBOR LOR RT 03/19 31A MLATI	0818 0437 7646	KASIR SALAH MEMBERIKAN HARGA PRODUK	HARGA	KARTIYAH
31	3/20/2014	RIKA WULANDARI	PLEMBURAN RT 03 RW 24 JL GARUDA GG CAMAR6B SARIHARJO	0878 1819 0442	HARGA TIDAK SESUAI PRODUK	HARGA	KANTUN
32	3/21/2014	DUNUK SURATINI	KRIKILAN TEGALTIRTO BERBAH SLEMAN	6534 189	SALAH MEMASUKAN PRODUK KONSUMEN	HARGA	YATI AMBARSARI
33	3/21/2014	RACHMAYATI	JL KALIURANG KM 4,5 GANG KINANTHI NO 10	0811 4440 78	SALAH PLU (MRT KRUPUK ANGGUR)	PELAYANAN	INDARTININGSIH
34	3/22/2014	NURUL RAKHMAWATI	DEPOK SLEMAN	0856 4344 8362	SALAH TEKAN (PASEO BB WIPES 10' AV)	PELAYANAN	FITRIANSAH IBNU
35	3/23/2014	SRI SURHAYANTI	TERBAN GK V / 390 C	0818 0421 9201	SALAH TEKAN (PASEO BB WIPES 10' AV)	PELAYANAN	WIJI
36	3/23/2014	ESTI NURHAYATI	JATIMULYO RT 13 RW 3/781 YK	0838 67671 843	SALAH TEKAN (TJATOET HIJAU)	PELAYANAN	ROSITA K

LAPORAN KOMPLAIN
BULAN APRIL 2014

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	TELEPON	KASUS	KATEGORI	SUBYEK
1	4/1/2014	MUKDJILAS	SONOPAKIS LOR RT 6	0813 8718 2816	BELUM DIDISKON	PROMOSI	EMI SETIANI
2	4/1/2014	ADELIA PRANITA S	BANTUL	0823 3488 8815	BELUM DIDISKON	PROMOSI	ANDANI ARISTIAN
3	4/1/2014	UMI ARISMAWATI	TALKONDO PONCOSARI SRANDAKAN BANTUL	0878 3843 8845	BELUM DIDISKON	PROMOSI	DIANA USWANTI
4	4/1/2014	HERLINA DH	MRIJAN X RT 07/20 MARGOMULYO	0853 2800 7222	BELUM DIDISKON	PROMOSI	JUMIRAN
5	4/1/2014	ASRI	JL KRANGGAN 69	0274 561151	BELUM DIDISKON	PROMOSI	FITRI NARTUTI
6	4/1/2014	ASRI	JLN. KRANGGAN 69	0274 561151	BELUM DIDISKON	PROMOSI	FITRI MARTUTI
7	4/1/2014	MUKDJILAS	RT 6, NGESTIHARJO, BANTUL	0813 8718 2816	BELUM DIDISKON (VENUS OB BH 3109)	PROMOSI	EMI SETIANI
8	4/1/2014	ADELIA PRANITA. S	BANTUL	0823 34888815	BELUM DIDISKON (VENUS OB BH 3309))	PROMOSI	ANDANI ARISTIAN
9	4/1/2014	UMI ARISMAWATI	TALKONDO, PANCOSARI, SRANDAKAN, BANTUL	0878 3843 8845	DISCON SALAH	PROMOSI	DIANA ISWANTI
10	4/1/2014	HERLINA. D. H	WRIJAN, RT 07/20 MARGOMULYO, SAYEGAN	0853 2800 7222	MATI	PRODUK	DWI PURWANTO
11	4/2/2014	KIRANA HASTI WULAN	SAGAN GK V / 850	0817 9403 969	MATI (MEKA'D STARVALU 1)	PRODUK	NN
12	4/2/2014	NN			BELI 1 DITRANSAKSI (CS-BB WPS 50 MILD)	TRANSAKSI	ARI PUSPITASARI
13	4/2/2014	NN			BELI 1 DITRANSAKSI 2	TRANSAKSI	EKA SRI
14	4/2/2014	KITANA HASTI WULAN	SAGAN GK V/250	0817 9403 969	BELI 1 DITRANSAKSI 2	TRANSAKSI	
15	4/2/2014	NN			BELI 1 DITRANSAKSI 2 (AQUA GALON / ISI)	TRANSAKSI	ARI PUSPITA
16	4/2/2014	NN			BELI 1 MASUK 2	TRANSAKSI	EKA SRI
17	4/3/2014	CANINDITA ARUM ASTUTI	KL KALIURANG KM 4,5	0857 2904 0033	BELI 2 MASUK 4	TRANSAKSI	BRAMANTO
18	4/3/2014	WISTO	BULAK SUMUR A 18 CATUR TUNGGAL DEPOK SLEMAN	0878 3901 8337	BELI 2 MASUK 4 (MIGELASSGL AYAM BWG)	TRANSAKSI	CANDRA DWI
19	4/3/2014	CANINDITA ARUM ASTUTI	JALAN KALIURANG KM 4,5	0857 2904 0033	BELI 2 PETRANSAKSI 5 PEC	TRANSAKSI	BRAMANTO
20	4/3/2014	WISTO	BILAK SUMUR A-10 CATUR TUNGGAL, DEPOK, SLEMAN	0878 3901 8337	BELI 1 MASUK 2 (NISSIN-LEMONIA 70)	TRANSAKSI	SUKARDI
21	4/3/2014	NY. MUNAWAROH	JLN. DELIMA D.28, PERUM SIDUARUM, GODEAN, SLEMAN	298101	PRODUK SAMPEL DI TRANSAKSI	TRANSAKSI	NURHAYATI
22	4/4/2014	ESTIANA	PRAWIRODIRJAN GM 2/415, YOGYAKARTA	0878 3884 9029	SALAH TRANSAKSI	TRANSAKSI	TAUVIK HIDAYAT

23	4/4/2014	REYMOND HUTABARAT	TERBAN, GK V NO. 10		SALAH TRANSAKSI	TRANSAKSI	EMI SETIANI
24	4/4/2014	NY MUNAWAROH	JL DELIMA D28 PERUM SIDOARUM GODEAN,SLEMAN	7981 01	SALAH TRANSAKSI	TRANSAKSI	NURHAYATI
25	4/4/2014	ESTIANA	PRAWIRODIRJAN GM2/415 YK	0878 3884 9029	SALAH TRANSAKSI	TRANSAKSI	TAUFIK HIDAYAT
26	4/4/2014	RAYMOND HUTABARAT	TERBAN GK V NO 10		SALAH TRANSAKSI	TRANSAKSI	EMI SETIANI
27	4/6/2014	SUNARMI	KUTU RADEN MLATI SLEMAN	0813 2828 2625	SALAH TRANSAKSI	TRANSAKSI	NARYANTI
28	4/6/2014	SUWARMY	SLEMAN, YOGYAKARTA	0813 2828 2625	SALAH TRANSAKSI	TRANSAKSI	MARYANTI
29	4/8/2014	TRI WIDARI	KARANG MALANG BLOK D 28, CATUR TUNGGAL, DEPOK, SLEMAN	0857 2968 1800	STOCK KOSONG DIGANTI PRODAC	TRANSAKSI	SITI NUR. H
30	4/8/2014	SITA	CELEBAN RT 3/224, YOGYAKARTA	0818 0410 2030	STOK KOSONG DIGANTI PRODUK (VIT 600/CR)	TRANSAKSI	MEINARSIH
31	4/8/2014	ROMADHONA YUNIARTO	SAGAN GK V/833 RT 40 RW 08, TERBAN, YOGYAKARTA	08193175 1353	TIDAK BELI	TRANSAKSI	BRAMANTO
32	4/8/2014	RAESTO ARISMAJAYA	JAKAL KM 5, TAWANG SARI (T2 E-15)	0856 4032 6297	TIDAK BELI (DIT REFIL)	TRANSAKSI	KARTIYAH
33	4/10/2014	WITA	PALGADING, SINDUHARJO, NGAGLIK, SLEMAN	0856 2569 319	TIDAK BELI TAPI ADA DITRANSAKSI	TRANSAKSI	FITRIANSYAH
34	4/11/2014	NN			TIDAK BELI TAPI ADA DITRANSAKSI & VOUVHER BELUM DIPOTONG	TRANSAKSI	
35	4/11/2014	YARTI	BANGUNHARJO RT 52/RW 12	0812 1559 6780	TIDAK BELI TAPI ADA DITRANSAKSI DAN BELUM DIPOTONG (KU-BRUSH WITH HAN)	TRANSAKSI	ANA CAROLIN
36	4/11/2014	DRA. ANI SUTARI	JALN NAJMIDUWA NO 7, REJANSARI TENDAN, RT 007, RW 003	0811 2556 42/0813 9294 9696	TIDAK BELI TAPI MASUK TRANSAKSI	TRANSAKSI	ISTIANI
37	4/11/2014	SINTIA PRISKA. A	KARANG DUREN	0857 2922 2009	TIDAK DIBELI TAPI MASUK GTRANSAKSI	TRANSAKSI	IIN INDRI ASTUT
38	4/11/2014	TRISMI MUL YANTI	MIRI WETAN, RT 03, BANTUL	0813 2875 0427	BEDA HARGA DI POP	HARGA	KARTIYAH
39	4/11/2014	HESTI TRI HASTUTI	COKRODININGRAT JT II/176	0812 2729 2168	BEDA HARGA DI POP (BEN 123 MADU 200)	HARGA	ERMA
40	4/12/2014	ENDANG PUJIARTI	JL. C. SIMANJUNTAK NO.80, YOGYAKARTA	0858 7825 7809	SALAH HARGA	HARGA	SEPTI WAHYU
41	4/12/2014	KRISTIN	KEMBANG MAGUWO	0857 2944 2378	SALAH HARGA (GATS-SWR RF 500 R)	HARGA	BRAMANTO
42	4/13/2014	OBI HERMANTO	JEJERAN, PLERET, BANTUL	0856 4336 0007	SALAH PLU	PELAYANAN	TYAS RATNA SARI
43	4/13/2014	TRIYANI BUDI ASTUTI	SUNGAPAH DUKUH, RT 64 ARGODADI SEDAYU	0812 1570 5536	SALAH PLU	PELAYANAN	MEINARSIH
44	4/14/2014	YESSI SITORUS	JLN. MAGELANG KM 9	0819 0400 4988	SALAH PLU	PELAYANAN	KASIR TEMPORER 1
45	4/18/2014	SUTARMI	PISANGAN RT 02/RW14, TRIDADI, SLEMAN	0812 2753478	SALAH PLU	PELAYANAN	NUNUNG
46	4/18/2014	WIDYA INDRIYANINGRUM	JL. C. SIMANJUNTAK NO. 8, 14/03, YOGYAKARTA	0274 589 263	SALAH PLU	PELAYANAN	ISA B
47	4/18/2014	NN			SALAH PLU (MANNA TART)	PELAYANAN	KARTIYAH
48	4/19/2014	FEBRY CHOLIFAH	JL. GAMBIRAN 96 A	0838 6982 6117	SALAH PLU (YULIS'KLG TL GADI)	PELAYANAN	IIN INDRI ASTUT
49	4/20/2014	DESTI ENHARDIANTI	JL. MAGELANG KM 5 NO 54	0815 9468 661	SALAH TEKAN	PELAYANAN	RINA INDRI P

LAPORAN KOMPLAIN

BULAN MEI 2014

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	TELEPON	KASUS	KATEGORI	SUBYEK
1	5/2/2014	DIAN PURNAMA	JETIS HARJO JT 2/339	0856 4306 8667	BELUM DI DISKON BIORE FCL 40	PROMOSI	DWI PURWANTO
2	5/1/2014	RIRIN	JL C SIMANJUNTAK		BELUM DI DISKON	PROMOSI	ARI SETIAWATI
3	5/1/2014	ESTERIN GSIH	TERBAN OK V/SO2	0818 4317 676	BELUM DI DISKON	PROMOSI	AGUS
4	5/1/2014	ANNA YUNIATI	SAGAN 6 K 5/918	(0274) 542443	BELUM DI DISKON	PROMOSI	LARAS RENANING
5	5/1/2014	Y AGUS PURWANTO	JL C SIMANJUNTAK	(0274) 7179959	BELUM DI DISKON (FANBO-GOLD KC PWD)	PROMOSI	DWI PURWANTO
6	5/1/2014	CAHAYA NURADIASTUTI	PERUM BAYEMAN PERMADI BLOK E/Y	0812 8671 9071	BELUM DI DISKON (MAMAMIA DIAP)	PROMOSI	LARAS RENANING
7	5/2/2014	Y AGUS PURWANTO	JLN C SIMANJUTAK 43		BELUM DI DISKON (NUVO FML 30 HIJAU)	PROMOSI	ANASTASIA
8	5/2/2014	ERIAN AGIT NOVIA SETIAVANI	JL PUCANG ELOK VIII NO 9 PUCANG GADING	0856 4039 577	BELUM DI DISKON (OB VJ XL)	PROMOSI	DWI PURWANTO
9	5/2/2014	PIPIN KUSMAWATI	JL POGUNG RAYA NO 21 F POGUNG DALANGAN RT 10 RW50	(0274) 549858	BELUM DI SET DISKON	PROMOSI	DWI PURWANTO
10	5/3/2014	DIA V WAHYUDI	SEKIP E/5		BELUM DIDISKON	PROMOSI	NURHAYATI
11	5/3/2014	SISKA YUNIAWATI	JL KALIURANG KM 1215	0857 4197 6217	DISKON SEHARUSNYA 40% (RIDER CD 352)	PROMOSI	SUKARDI
12	5/3/2014	NAILI	SENDAWO		SALAH DISKON (RIDER CD)	PROMOSI	JOHARIYAH
13	5/11/2014	DRAV	SENDOWO C-50	0817 2673 08	HARUSNYA DI DISKON	PROMOSI	EKA SRI
14	5/4/2014	SUGIYANTI	JOMBOR KIDUL	0815 7850 5007	CAMPURANNYA MATI (BJ EMERG KAW)	PRODUK	ANDANI ARISTIAN
15	5/4/2014	FITRI	JL AFFANDI MRICAN 29	0817 8188 40	GEMBOK RUSAK (MMK GEMB)	PRODUK	DWI PURWANTO
16	5/6/2014	DWI APRI RETNO	POGUNG REJO 401 RT 13 RW 051 SINDUADI	0815 6806 943	KABEL CASING HILANG	PRODUK	PURNOWO
17	5/6/2014	RINI AGUSTIN	SAGAN GK V 889 TERBAN GONDOKUSUMAN	0818 0404 8830	KEHABISAN (BOCOR)	PRODUK	ISTIANI
18	5/8/2014	ANDARAH SUSILAWATI	JL NAGAU LOR 21		MATI (1264 JAM BKR RRT)	PRODUK	UTAMI LESTARI
19	5/9/2014	SRI RAHAYU	KRICAK KIDUL JATI MULYO	0274 7412 830	MATI (PHLI EE)	PRODUK	SITI NUR
20	5/9/2014	SITI ALFIATUN	JUMOYO SALAM	0877 3944 5600	PIGURA RUSAK ATAU PECAH (KAKA PGR)	PRODUK	DWI PURWANTO
21	5/9/2014	ANIK WIDIYANTI	TAMBAWEJO SANNARJO NGAGLIU SLEMAN	0815 7875 4841	RUSAK (SF TW 19216	PRODUK	ISTIANI
22	5/11/2014	NOBON	KARANGJATI NO 108 SINDUADI	0812 2729 9288	RUSAK (BJE E12 DOFL WRN DAN HB FIT COLOK)	PRODUK	DWI PURWANTO
23	5/11/2014	NIA RAMADHANIA		0856 4068 5454	RUSAK (POMPA AQUA)	PRODUK	JOHARIYAH
24	5/13/2014	SRI RAHAYU	JAKAL KM 7,3 NO 34 BUJUNGSARI CONDONG CATUR	0877 3896 2258	RUSAK (S F TW 19597)	PRODUK	ISTIANI

25	5/15/2014	IBU RINI	GUNUNG KETUR A II 1,64	0274 542203	KOMPUTER SALAH SET (SLDU HVS 80 A4)	TRANSAKSI	NUNUNG
26	5/15/2014	TETI MERAWATI	JATIMULYO TRI	0274 6696 090	PIN SALAH NULIS KODE BARANG (STD B GEL F-2 DIGANTI PILOT REFIL	TRANSAKSI	DWI PURWANTO
27	5/16/2014	INDAH NURSANTY	JABAR RT 01/32 TRIDADI SLEMAN	0857 2614 2070	SALAH TRANSAKSI (1921 SA)	TRANSAKSI	BRAMANTO
28	5/16/2014	ATIK SUDARSIH	DLABAN SENTOLO KULON ROGO	0813 9225 9320	SALAH TRANSAKSI (INDO SKMC SACH,KINNA SBI ULEG 23)	TRANSAKSI	BRAMANTO
29	5/17/2014	RENDY	CONCAT	0857 9985 7539	SALAH TRANSAKSI (OAKLEY SDP MIKA)	TRANSAKSI	IKA PURWANDARI
30	5/17/2014	YULIUS WIDIYA N	JL HOS COKROAMINOTO NO 164		SALAH TRANSAKSI (SERB GUNTING,TROP CORN OIL PCH)	TRANSAKSI	DWI PURWANTO
31	5/17/2014	ARI WASTIYANI	TERBA GK V/652 A RT 25/RW 05	0888 0600 2758	SALAH TRANSAKSI (TEH GLAS)	TRANSAKSI	DWI PURWANTO
32	5/17/2014	RUSHANA	R ANJANDI 19	0274 517103	SALAH TRANSAKSI (TELUR AYAM)	TRANSAKSI	DWI PURWANTO
33	5/18/2014	SRI REJEKI	KARANG WADU LOR	0857 0266 6307	SALAH TRANSAKSI(JAMBU BIJI MERAH)	TRANSAKSI	YULI PURWONO
34	5/18/2014	DEWAYANI PURI	KRIKILAN TEGALTIRTO BERBAH SLEMAN	0274 8519690	SALAH TRANSASKI (MR MINYAK ZAITUN)	TRANSAKSI	YULI PURWONO
35	5/18/2014	FITRIANA	TERBAN 6 K V 1598 RT 22 RW 05	0858 6722 2020	SALAH TULIS NOTA (WARDAH ACNE)	TRANSAKSI	KARIYAH
36	5/18/2014	NIA KURNIA YOGYAWATI	JL GEJAYAN 69 KAMBOJA CTX NO 04 KARANGASEM SANTREA	0888 0390 1697	BELI 2 DI TUKAR 3 (POCARI SWEAT) 350	TRANSAKSI	ISTIANI
37	5/19/2014	SOLICHAN	PANDOSAN PAKEM	0852 2838 6899	BELI SATU DI TRANSAKSIKAN 2X	TRANSAKSI	TRI UTAMI
38	5/19/2014	HARRY SASONGKO	JL STM PEMBANGUNAN 15 B MRICAN	0274 523871	BELI SATU DI TRANSAKSIKAN 2X	TRANSAKSI	DWI PURWANTO
39	5/18/2014	DESY P SINGGIH P	JL BABADAN NO 590 B RT 22 RW 17	0857 2690 2048	BELI SATU MASUK DUA	TRANSAKSI	ANDANI ARISTIAN
40	5/19/2014	AUDREY	BLIMBING SARI	0896 2857 3931	BELI YANG 1/2 KG DI TRANSAKSI 1 KG	TRANSAKSI	UNGGARA
41	5/20/2014	NINI			BELI 1 DITRANSAKSI 5 (ATTACK 23/86)	TRANSAKSI	UNGGARA
42	5/23/2014	YULIANA NINIK INDRAWATI	JAKAL KM 7,3 NO 34 BUJUNGSARI	0274 (7423414)	HARGA BELUM DISET (QUAKER INSTAN 800)	HARGA	ISTIANI
43	5/23/2014	MARINA	KOREM D 42 KENTUGAN		SALAH HARGA (1297 BLA DMNC	HARGA	TYAS RATNA SARI
44	5/23/2014	ANNISA FEBRIANTI	JL KALIURANG KM 4,5 PERUM SWAKARYA GANG KENARI	0856 4312 2099	SALAH KETIK STRUK /NOTA (GAJAH ALKOHOL)	HARGA	AGUS
45	5/25/2014	TIKA KUSNIASARI	JL JEMBATAN MERAH III CEPIT NO 160 SOROPADAN SLEMAN	0857 2900 1807	SALAH TULIS HARGA (MANGGA GOLEK)	HARGA	ISTIANI
46	5/26/2014	BUDI ASTUTI	MULUNGAN KULON RT 05/RW 12 MELATI SLEMAN	0817 5488 228	SALAH HARGA (GUNUNG BAKING POW)	HARGA	DWI PURWANTO
47	5/27/2014	JAFAR	JL GLAGAH SARI /UMBU HARJO	0877 1993 5400	SALAH TEKAN (CHOKI CRLOCO 4'5)	PELAYANAN	YUNIATI
48	5/28/2014	KUNTI PRATIWI	PANGUNG DELANGAN SIA XVI/VII/23	0813 3846 1443	SALAH PLU (MME GEMB ROCIA)	PELAYANAN	FITRI MARTUTI
49	5/28/2014	ATIKA FITRIA	TERBAN 6K V/ 99	08783 677 0878	SALAH PLU (2 WIT-BAG PACK MIC	PELAYANAN	SITI NUR
50	5/29/2014	IMAJINI	DUKUH RT 02/RW 17 TRIDADI SLEMAN	0813 2889 0992	SALAH PLU (BJE'EMERG MEIWA 3	PELAYANAN	FITRANSAH
51	5/28/2014	NN			SALAH PLU (GULA PASIR 1 KG/PUTIH	PELAYANAN	EMI SETIANI
52	5/30/2014	WARA PRADANA	GAWANG NAGA MUDAH	0813 9248 2499	SALAH PLU (KERTAS KADO 2000)	PELAYANAN	IIN INDRI ASTUTI
53	5/31/2014	MARIYAM	BLIMBING SARI CT IV NO 94		SALAH PLU (KOREK+TEMP P)	PELAYANAN	DWI PURWANTO
54	5/31/2014	NI KETUT DEVI RESTIANA	JL ACASIA NO 4 CATUR TUNGGAL SLEMAN	0819 3007 5707	SALAH PLU (TJM MASUK 201 TS)	PELAYANAN	TYAS RATNA SARI
55	5/31/2014	MARTA ISYA DEWI	JL BLUNYAH REJO TR II/1170KARANGWON		SALAH TEKAN PLU (251 CL SALOR	PELAYANAN	BRAMANTO

LAPORAN KOMPLAIN

BULAN JUNI 2014

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	TELEPON	KASUS	KATEGORI	SUBYEK
1	6/2/2014	KRISTIANA	PURWANTARI BARU BLOK I/21	0812 9001 754	BELUM DI DISKON	PROMOSI	JOHARIYAH
2	6/4/2014	SRIRAHAYU	JL IDE VII NO 07 RT 026 RW 006 MINORMARTAINI NGAGALIK		BELUM DI DISKON (EKA POOH GENTONG	PROMOSI	ISTIANI
3	6/4/2014	ISTINI KHASANA	PANGUNG LOR RT 07/ RW 47 SINDUADI MELATI SLEMAN	0812 1552 4352	BELUM DI DISKON (KATSHENGJLA)	PROMOSI	YATI AMBARSARI
4	6/5/2014	KEVIN	JL MUJAIR MINO	0812 9001 754	BELUM DI DISKON (RINSO MOLTO ULTRA)	PROMOSI	ENIK TRI UTAMI
5	6/5/2014	DIANA INTAN	PERUM PESONA MANTAU SONOPALIS NGESTIHARJO BANTUL	0817 8390 27376	BELUM DIDISKON	PROMOSI	ISTIANI
6	6/6/2014	HANI	BUMIJO LOR JT I/1206	0812 1552 4352	BELUM DIDISKON	PROMOSI	ERMA
8	6/7/2014	DWI SATITI	SINDURHARJO NGALIK SLEMAN	0857 4301 4949	BELUM DIDISKON	PROMOSI	ISTIANI
9	6/7/2014	BIRZANA UTAMI	BLIMBINGSARI CT IV DEOK SLEMAN	0896 0535 1043	VOUCER BLM DI POTONG	PROMOSI	ISTIANI
10	6/8/2014	AJENG WIDIASTUTIE	CATURHARJO	0817 2723 26	SALAH DISKON(SA HIJAB SHH)	PROMOSI	ISTIANI
13	6/8/2014	KEMAN	TERWILEN MARGODADI SEYEGAN SLEMAN	0817 2723 27	MATI	PRODUK	ISTIANI
15	6/8/2014		SIAUH KHIM	0816 4256 887	MATI	PRODUK	ISTIANI
16	6/10/2014	EVA MARTI	KRANDON SIDIMOYO GODEAN	0896 3659 8725	MATI	PRODUK	ISTIANI
17	6/10/2014	DIANING EBTA KHAERANI	BONGOS, GANDINGSARI SANDEN BANTUL	0852 2828 2226	MATI (BJE SENTER MATRIX)	PRODUK	UTAMI LESTARI
18	6/10/2014	NY ANI K NIGGEBRUGG	RAJAWALI 99 1/6 CONDONG CATUR	0813 9223 5847	MESIN AMNYA RUSAK (JT CTR ROMAWI,JT HELLOKITY)	PRODUK	ISTIANI
19	6/11/2014	ZAHRA BAITY	JERUKLEGI 69 DAHLIA 522 D-4 BANGUNTAPAN BANTUL	0815 7870 5535	RUSAK (BJE MUG MIT 12CM	PRODUK	ISTIANI
20	6/12/2014	ARDINA ELA S	BENER TR VI		RUSAK (RAK SERBAGUNA)	PRODUK	ISTIANI
21	6/12/2014	SETALIA ASIH	GATEN CONDONG CATUR DEPOK SLEMAN		BOCOR	PRODUK	ISTIANI
22	6/15/2014	NOOR FARI KHAH	JL KALIURANG KM 7 NO 18	3404 0751 0778 0010	SALAH NOTA	TRANSAKSI	ISTIANI
23	6/17/2014	SAKTI ARIA	69 MENUR 11 C SANTREN CTX		SALAH TRANSAKSI (TELUR AYAM NEGRI)	TRANSAKSI	TYAS RATNA
24	6/17/2014	REZA DWI FEBIYANTI	JL GEJAYAN GANG DAHLIA CT X 12 A SLEMAN	0877 3821 819	SALAH TRANSAKSI (2-INC-SHI 121 AN	TRANSAKSI	IKA PURWANDARI

25	6/18/2014	TRI YULIYANTO	JETISHARJO JT II/248	0852 0097 0017	SALAH TRANSAKSI (DETTOL S FM RF 250)	TRANSAKSI	AGUS
26	6/18/2014	AYU ARKHANDITA SANDY	KARANGWUN GONDANGSARI KLATEN	0855 7288 12276	SALAH TRANSAKSI (TOMAT MERAH)	TRANSAKSI	ISTIANI
27	6/20/2014	HABIBAH HINDUN	KRICAK KIDUL RT 37 RW 08	0818 0272 8286	SALAH TRANSAKSI (WARDA ACNE)	TRANSAKSI	ISTIANI
28	6/21/2014	ASTI WULANDARI	BANSARI TR 04/RW 04 KEPEK WONOSARI GK 55813	0815 7836 4364	TIDAK BELI TAPI MASUK TRANSAKSI	TRANSAKSI	ANIS WIDIASARI
29	6/24/2014	SUJOKO	PEASO KUNING V RT 26 RW 10	0823 2714 8843	BELI SATU DI TRANSAKSI DUA	TRANSAKSI	JOHARIYAH
30	6/26/2014	MURNIARNI TRI LESTARI	JOGYUDAN	0856 4303 0809	KELEBIHAN TRANSAKIS	TRANSAKSI	ISTIANI
31	6/26/2014	ANOM BINTORO	JL PERUM DIRGANTARA ASRI F1 JRAGUNG BERBAH		SALAH HARGA (JKW BB SABLON)	HARGA	ISTIANI
32	6/27/2014	SRI RURIANI	TERBAN GK V/474	0858 6835 5750	KELEBIHAN BAYAR (SDK TEH DIAMOND)	HARGA	DITYA KUSUMAWATI
33	6/28/2014	BATIH ASHI	JATIMULYO TR 1 /TR I/800 YK	(0274 8253 453	KASIR SALAH MEMBERIKAN HARGA PRODUK	HARGA	ARI SETIAWATI
36	6/28/2014	ANUGRAWATI	PUNDONG III TIRTODADI	549 637	KASIR SALAH MEMBERIKAN KELEBIHAN PRODUK	HARGA	ISTIANI
37	6/28/2014	SRI MULYANI	PUNGGGGO KURMI	0873 890 93312	KELEBIHAN BAYAR PRODUK BAJU	HARGA	PUSPITASARI
38	6/28/2014	PANDANIGRUM	JL ARIMBI G MRICAN	5188 68	SALAH HARGA (SEPATU)	HARGA	ISTIANI
39	6/29/2014	MUJI LESTARI	GABAHAN V SUMBER ADI MELATI SLEMAN	0823 2457 7775	SALAH PLU	PELAYANAN	IKA
40	6/29/2014	DENY SETYANI	DUWET SENDAGANDI SLEMAN	0857 2934 5535	SALAH PLU	PELAYANAN	DWI ANITA
41	6/29/2014	ARYO PRIHARTONO	BAJIRO JL 1/1240 YK	0813 9283 8983	SALAH PLU (KENANGAN COMP WD)	PELAYANAN	WINDARTI
42	6/30/2014	YARTI	BANGUNREJO TR 52/RW 12	0812 15596780	SALAH PLU (GEZIT SD GO 1	PELAYANAN	ISTANI
43	6/30/2014	ENI	JL BIMAKURDO NO 2 YK	0888 6946 242	SALAH PLU (KOREK NONEST)	PELAYANAN	

LAPORAN KOMPLAIN

BULAN JULI 2014

NO	TANGGAL	NAMA	ALAMAT	TELEPON	KASUS	KATEGORI	SUBYEK
1	7/1/2014	ELIS ACHIRIATUN	KARANGWUNI CT II/23 DEPOK SLEMAN	08522 8079 499	BELUM DI DISKON	PROMOSI	ISTIANI
2	7/1/2014	SITI KOMARIYAH	PLUMBON SINDUMARTAI NGEMPLAK SLEMAN	0878 38291336	BELUM DI DISKON	PROMOSI	ISTIANI
3	7/3/2014	EKA WIJAYANTI	PLUMBON KIDUL MOROREJO TEMPEL SLEMAN	0896 6422 2731	BELUM DI DISKON	PROMOSI	ISTIANI
4	7/3/2014	SISKA ADELITA DIANTHONI	KRAPYAK MANGOAGUNG	0857 1393 0818	BELUM DI DISKON (MSPOINT KK HP)	PROMOSI	ARI PUSPITASARI
5	7/3/2014	MELATI PUTRI	PRAWIRODIRJAN GM II/835 YK	0896 7540 4504	BELUM DI DISKON	PROMOSI	ESTA DYAH RAMA
6	7/4/2014	NUNUNG WINARTI	TERBAN GK V/340 B	0856 2930 001	BELUM DIDISKON	PROMOSI	MEINARSHIH
7	7/4/2014	GUSTINA SIRAIT	JL KALIURANG KM 5 GAYAMSARI CT III NO 25 C SLEMAN	0857 9032 8120	BELUM DIDISKON	PROMOSI	ISTIANI
8	7/4/2014	YUSMITA			BELUM DIDISKON	PROMOSI	ISTIANI
9	7/4/2014	AMIK	PATUKAN RT 06/ RW 21 GAMPING SLEMAN		BELUM DISKON	PROMOSI	DITYA KUSUMA
10	7/5/2014	MITHA APRILIANINGSIH	SRUWOHREJO RT 003 RW 002 KEC BUTUH KABUPATEN PURWOREJO	0852 9222 4333	VOUCHER BELUM DI POTONG (SUNLIGHT BELUM DI POTONG)	PROMOSI	TEGUH REKO
11	7/5/2014	HANI	SURYOWIJAYA MJ 1/394 YK	0857 4087 2724	VOUCHER BELUM DI POTONG (VENEZIA BELUM DI POTONG 3 X 2000)	PROMOSI	JOHARIYAH
12	7/6/2014	ELLA KUMALAWATI	KARANGWURI BANGUNKERTO TURI SLEMAN	0857 4303 2145	BARANG RUSAK (DAKKAR SDW)	PRODUK	NOVIANA
13	7/6/2014	YANUARI CATUR SARI	PANDEAN NO 95 CC YK	0838 4052 5353	BARANG SOBEK	PRODUK	ISTIANI
14	7/6/2014	SUTHATMI	POJOK RT 03/RW 07 SINDUADI MELATI SLEMAN	0852 9294 9009	CACAT	PRODUK	JOHARIYAH
15	7/6/2014	YUNDARI	JL PANDEGA MARTA NO 40 CT DEPOK SLEMAN	0878 3878 1281	JAM WEKER ALARM EROR/RUSAK	PRODUK	RADIYANA MAYANT
16	7/6/2014	SRI WULANDARI	CABDI III SARDONOHARJO	0856 4360 3938	MATI	PRODUK	ESTI UTAMI
17	7/6/2014	ANASTASI ARLIE WIJAYA	TLEBUKAN SOLADIRAN MANISRENGGO, KLATEN		MATI (BJE MUG MIT 12 CM)	PRODUK	ISTIANI
18	7/7/2014	YENI	JATUMY PRM PLP C2	0815 6859 268	RUSAK	PRODUK	ISTIANI
19	7/7/2014	GIYATRO	MESAN RT 02/RW 31	0818 0406 5431	RUSAK	PRODUK	ISTIANI
20	7/7/2014	RITA SARI	JALAN KALIURANG	0878 3880 4181	RUSAK	PRODUK	ISTIANI
21	7/7/2014	KARTINI	SANGGRAHAN RT 02/RW 15 TIRTOADI	0878 3992 2896	RUSAK	PRODUK	ISTIANI

			MELATI SLEMAN				
22	7/7/2014	ARIS SURPADI	TRUKAN RT 04/RW 02 SELOMARTANI KALSAN SLEMAN	0896 7149 1790	RUSAK (1316 JAM DDG)	PRODUK	ISTIANI
23	7/7/2014	MUSYARAFAN	SEMPU PAKEMBINANGUN PAKEM	0878 3917 8775	RUSAK (BOLONG) (SBJ JARIK AL MANA	PRODUK	ISTIANI
24	7/7/2014	SUYANI	JONGKANG	0896 6431 6829	RUSAK (KOREK PISKOL)	PRODUK	IKA PURWANDARI
25	7/7/2014	RM. HERY NUGROHO	PMA JAMBLANGAN NO 46 JAMBLANGAN SAYENGAN SLEMAN	0818 0279 9963	SALAH DISKON	PRODUK	ESTI UTAMI
26	7/9/2014	SULAMI	TLACAP PANDOWOHARJO SLEMAN	0818 0436 0550	KELEBIHAN TRNASAKSI	TRANSAKSI	ESTI UTAMI
27	7/10/2014	METRI SETYAWATI	POPONGAN RT 13/RW 30	0274 6600 455	SALAH HITUNG JUMLAH BARANG (DANCOW CHO 40 SCH)	TRANSAKSI	ISTIANI
28	7/10/2014	ERNA WATI	COKROKUSUMA JT 2/ 880 COKRODININGRATAN JETIS YK	0857 2900 9799	SALAH TEKAN BELI SEPULUH DI TRANSAKSI DUA PULUH	TRANSAKSI	CHRISCENTIANA
29	7/10/2014	HJ YULASTRI	JL SETURAN II/082	486 191	SALAH TRANSAKSI	TRANSAKSI	NUNUNG
30	7/11/2014	HERI	SUDUADI MELATI SLEMAN RT 02/ RW 01	0274 7417 726	SALAH TRANSAKSI	TRANSAKSI	DITYA KUSUMA
31	7/11/2014	GLORIA DRATIWI WAANG	PANGGUNGSA RI JL DANDU NO 181 A SARIHARJO, NGALIK SLEMAN	0852 9222 2573	SALAH TRANSAKSI	TRANSAKSI	ISTIANI
32	7/11/2014	SRI SUHARJANI	KALI GOMBYONG BALE RANTE KEMALANG, KLATEN	0857 4324 1089	SALAH TRANSAKSI (ABC SARDEN 425/B2)	TRANSAKSI	ISTIANI
33	7/12/2014	IBIN AROHMAN	JL KALIURANG SRUMBUNG MGL	081 704 26147	SALAH TRANSAKSI (DANCOW INST)	TRANSAKSI	ISTIANI
34	7/12/2014	ARFIAH KAMARUDDIN	PRM CANDI GEMBANG 19 12 SLEMAN YK	0852 2899 5510	SALAH TRANSAKSI (EDP SOPIK)	TRANSAKSI	ISTIANI
35	7/13/2014	YOHAN SAFITRI	JL MONJALI 99 SRAGEN NO 25	0878 6108 0067	SALAH TRANSAKSI (JERUK SIAM)	TRANSAKSI	ISTIANI
36	7/13/2014	SURATI	TEGALSARI	0813 28053003	SALAH TRANSAKSI (PEPS HERBAL 120)	TRANSAKSI	ISTIANI
37	7/13/2014	TRI KUSUMO	KRICAK		SALAH TRANSAKSI (SEMANGKA MERAH PACK)	TRANSAKSI	ISTIANI
38	7/13/2014	RAHMI FEBRIAN	KARANGWARU KIDUL TR II/456	0274 6644 819	SALAH TRANSAKSI (NUR SRG WADIRMORK	TRANSAKSI	ISTIANI
39	7/13/2014	SUDARMINAL	PENGASIH KULON PROGO	0856 286 431	TIDAK BELI TAPI ADA DI TRANSAKSI	TRANSAKSI	AGUS
40	7/13/2014	ERNI SURYATI	BLUNYAHREJO TR II/929	0817 9409 684	TIDAK DI BELI TRANSAKSI	TRANSAKSI	ISTIANI
41	7/13/2014	FENI PUSPITA SARI	KUNCEN WB I/429 YK	0858 7879028	TIDAK MERASA BELI TAPI ADA DALAM NOTA	TRANSAKSI	DITYA KUSUMA
42	7/14/2014	RAHTRI TANJUNG SARI	BLIMBING SARI CT IV/131 C SLEMAN YK	0856 2919 540	TIDAK MERASA BELI TAPI MASUK TRANSAKSI (GF FF BATTER /KEJU)	TRANSAKSI	MEINARSHIH
43	7/14/2014	SUHARJO	JL KALIURANG 5,5 GANG KELAPA GADING 105	0818 0251 9424	BARANG KOSONG SUDAH DI TRANSAKSI (TROPICAL RF 21)	TRANSAKSI	KANTUN
44	7/14/2014	FINA	PANASAN DONOHARJO NGALIK SLEMAN	0812 1551 787	BELI 3 DI TRANSAKSI 4	TRANSAKSI	WULANDARI
45	7/15/2014	LILY TJENDRAWATI	JATIMULYO TR I/ 306 A	562 635	BELI SATU DI TRANSAKSI DUA (APOLLO ROKA)	TRANSAKSI	TRI NOVITA
46	7/16/2014	ASEP TARYANA	COKROKUSUMA JETIS YK	0853 8553 3928	BELI SATU PLS DI TRANSAKSI 2 PLS	TRANSAKSI	TRI UTAMI
47	7/16/2014	FITY	SAGAN GK V/1000	0818 0263 3442	BELI SATU PLS DI TRANSAKSI DUA PLS	TRANSAKSI	ISTIANI
48	7/16/2014	MM NURAKRUI	SAGAN GK V/936	0818 0406 8461	BELI SATU TRANSAKSI DUA KALI	TRANSAKSI	NURHAYATI
49	7/16/2014				BELUM BAYAR	TRANSAKSI	ISTIANI

50	7/17/2014	PUTRI SETIA MAWARNI	PURWAMARTANI KARANGLO GREJENG RT 01/RW 01	0821 3629 4184	HARGA DI LABEL DAN KOMPUTER BEDA	HARGA	ISTIANI
51	7/17/2014	SUPIYANTUM	SIMANJUNTAK 72 YK	0877 3893 1797	SALAH HARGA (MRT-KG POLONG)	HARGA	ISTIANI
52	7/18/2014	ENY HARYATI	JL RAMBUTAN NO 588 DEMANGAN		SALAH HARGA (RGN POT)	HARGA	KEMIATIN
53	7/18/2014	NENENG YULIANTI	PALBAPANGAN	0813 4104 2741	SALAH KETIK HARGA	HARGA	ISTIANI
54	7/18/2014	LUSIA SALWATI	BANTUL	0852 9220 7535	SALAH KETIK HARGA	HARGA	AGUS
55	19/07/2014	EENIDITA	KARANGGEENG UMBULHARJO	081 727 4984	SALAH NAMA BARANG (PEERS XIANG LEE)	HARGA	ESTA DYAH RAMA
56	7/19/2014	YUDI	JELAPAN CANGKIRANGAN	0857 2900 0532	HARGA DI LABEL DAN KOMPUTER BEDA	HARGA	
57	7/19/2014	SRI WAHYUNI	DOKROKUSUKMO JL II/689 RT 43 RW/ 09		SALAH HARGA (MRT-KG POLONG)	HARGA	INDARNIGSIH
58	7/20/2014	NIKEN HADIYANTI	PONDOK INDAH BANGUNTAPAN	0856 4343 8391	SALAH KETIK HARGA	HARGA	ISTIANI
59	7/20/2014	TITIK KUSSUMARTI	JL SOLO KM 7 69 MANGGA 43 YK	0818 08830 350	SALAH KETIK HARGA	HARGA	SITI FITRIA
60	7/21/2014	LUCIANA		0857 2959 1580	HARGA DI LABEL DAN KOMPUTER BEDA	HARGA	ISTIANI
61	7/21/2014	DEMI NUSANTARI	TERBAN 6 K 5/714 RT /29 RW /6 YK	0274 651 0813	SALAH KETIK HARGA	HARGA	DEVI MUKTISAR
62	7/22/2014	TRI ANDARYANI SLEMAN	PATUKAN RT 03/RW 20 AMBAR KETAWANG	0877 39414166	SALAH KETIK HARGA	HARGA	DITYAKUSUMA
63	7/23/2014	HARYANTI SAPTI RAHAYU	PERUM BISMA ASRI B 6-7 ROGOYUDAN	0857 2972 6262	SALAH KETIK HARGA	HARGA	ISTIANI
64	7/23/2014	ERLIN FEBRIA WATI	KARANG WARU LOR	0816 426 8364	SALAH HARGA PRODUK	HARGA	ISTIANI
65	7/23/2014	PUSPITASARI	JL SOLO JANTI NGENTAK GANG MANGGA		SALAH HARGA PRODUK	HARGA	INA INDRIANINGSI
66	7/23/2014	INO GATI	RANDU 9 DONOKERTO	0852 225 877 022	SALAH TEKAN	PELAYANAN	ANASTASIA
67	7/23/2014	DWI ANGGUN HARDIYANTI	PATRA RT 04/RW 14	0857 2597 4499	SALAH TEKAN	PELAYANAN	ERIN WULANDARI
68	7/23/2014	SUNARDI	JL GEJAYAN GANG NARADA NO 64	580 260	SALAH TEKAN PLU	PELAYANAN	ENIK TRI UTAMI
69	7/23/2014	SOEBAGIONO	BLIMBINGSARI CATUR TUNGGAL	0819 3255 8020	SALAH TEKAN PLU	PELAYANAN	KEMIATIN
70	7/24/2014	ANGGITA KRISTI SIMI	NOLOGATEN	08132 8523 314	HARGA DI PLU SALDONYA LAIN DI STRUK	PELAYANAN	ISTIANI
71	7/25/2014	NOVIYANI	KONONG TAMAN MARLANI KALASAN	0818 0423 2612	SALAH MASUK TRANSAKSI (PLU)	PELAYANAN	ISTIANI
72	7/25/2014	TRI PURWANINGSIH	PURWAMARTANI BARU	0856 4341 0434	SALAH MASUK TRANSAKSI (PLU)	PELAYANAN	ISTIANI
73	7/25/2014	SUDARYANI	TEGALREJO	0817 9110 687	SALAH MASUK TRANSAKSI (PLU)	PELAYANAN	IMA INDRANINGSIH
74	7/25/2014	BRIGITA PURNAMA PUTRI	GANDOK BARU 45 RT 01/RW 055		SALAH TEKAN	PELAYANAN	TEGUH REKO
75	7/25/2014	YOGA	BLIMBING SARI	0856 4373 1916	SALAH TEKAN	PELAYANAN	ISTIANI
76	7/27/2014	ANISA ALFIANA	TAMAN LEBAK BULUS RAYA		SALAH TEKAN	PELAYANAN	ISTIANI
77	7/27/2014	ANGGIK	SEMARANGAN RT 02/ MAJURAN SIDOKARTO GODEAN	0813 8983 1939	SALAH TEKAN	PELAYANAN	AGUS
78	7/29/2014	SARIA ARANTI	BANGIREJO TR II/659	0838 6730 0634	SALAH TEKAN PLU	PELAYANAN	ANA CAROLIN
79	7/30/2014	EVITA	SEMARANGAN RT 02/ MAJURAN SIDOKARTO GODEAN	0838 6730 634	SALAH TEKAN PLU	PELAYANAN	TEGUH REKO

Tel: (021) 51603-545, 001250574

ELECTRICITY

1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 26

U.S. 2014-10-01, SP-1000-1000

# 012043 ANJUN WATERMA 200"	38.500
# 012123 FBKS 20 BERRIES	5.230
# 014225 D. SM. TERASI 150	8.725
# 027077 CS DE SOAP 75/4	9.210
# 072005 SELECTION KAPAS 3	3.525
# 072414 TESSA TP.09 LODNE	3.850
# 100071 SURL-LIO RE 400 1"	6.515
# 100182 ATTACK 1200 SOFT	22.775
# 132262 MARINA-HBL NAT 10"	3.550
# 132334 MARINA-HBL NAT 20"	6.030
# 251715 SEROK LABA LABA 1"	3.650
# 256161 ENTONG SONG	3.700

100-100000

[illegible]

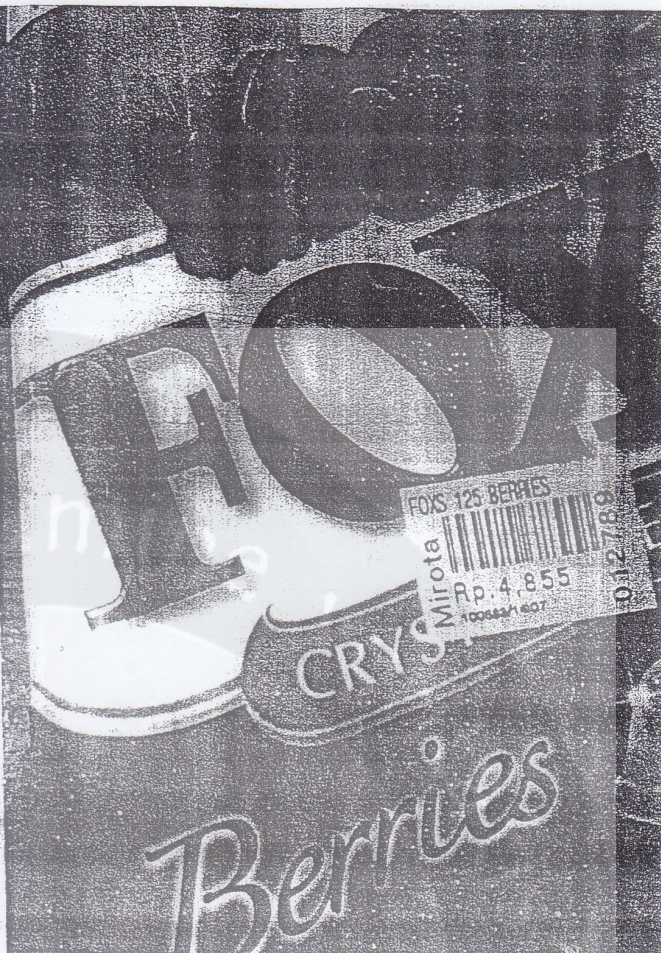
... ..

[illegible]

Store Manager : Suparno

090 0001 0011 2500574

THE FIRST PART OF THE



Compose

Delete Move Lock More Collapse

Inbox (27)

Drafts (5)

Sent

Spam (23)

Trash (1)

> Folders (499)

> Recent

Label harga tidak sesuai dgn struk belanja.(4)

ini, dan kami juga mohon maaf atas kesalahan proses pelabelan pada produk Foxs 90 Berries. Dapat kami jelaskan disini bahwa label tersebut seyogyanya untuk produk Foxs 125 Berries sedangkan label untuk Foxs 90 Berries yang Sdr. Tonny beli yang betul seharga Rp 5.230,- (dari sisi harga yang diberikan kasir sudah sesuai). Memang ada kesalahan pada label dan sebenarnya kasir juga harus memberikan harga sesuai pada label tersebut karena itu yang tertera pada barang. Sekali lagi kami mohon maaf atas kesalahan tersebut, untuk selisih harga sebagai kelebihan bayar harus kami bagaimanakan? apakah kami kirim ke rumah atau di donasikan ke program sosial Mirota Kampus?

Demikian tanggapan/jawaban kami atas email yang dikirim.

Terima kasih

Andreas Probo
Marketing PR Mirota Kampus
Hp. 08112500574

> Show message history

Reply, Reply All or Forward | More

Tonny Tjakra
Me

Terimakasih saya haturkan untuk pihak Mirota Kampus atas respon yg begitu cepat, semoga ke depannya mirota semakin berkembang lebih baik lagi untuk melayani konsumen setianya. Terimakasih bapak andreas untuk penjelasannya, untuk masalah selisih harga saya donasikan ke program sosial Mirota Kampus.
Salam

> Show message history

Reply, Reply All or Forward | More

Me
Tonny Tjakra

Baik mas Tonny terima kasih

> Show message history

Reply, Reply All or Forward | More



FORMULIR : PEMBATALAN, TUKAR BARANG, TANDA TERIMA (TUNAI, BARANG)*)

Hari & Tgl. komplain : Minggu 05 Oktober 2014
 Jam komplain :
 No. Struk & tgl. struk : 05-10-2014 / 10 : 02 / ARI S / N001034
 Nama konsumen : IBU SUTOMO
 Alamat : SEKIP BLOK N - 36
 No. KTP/SIM :
 No. Telp./HP : 561219
 Keterangan : Beli Hp baru Exp date 04 Agustus 2014

Kode	Nama Barang	Qty	Harga	Discount	Total

Jumlah uang : Rp. 21.620

KONSUMEN

(N. Sutomo)
 Customer Service

Petugas counter (PM/SPG/BA)

*) coret yang tidak perlu

MIROTA KAMPUS TOL. C. Simanjuntak No. 71
 (PT. MIROTA NAYANA)
 NWP : 01.244.399.6-542.000
 JL. SOLODARASARI/14.7 YOGYAKARTA
 Telp. 0274-512609 - 51260175 03-0
 mirota.kampus@shop.idn
 05-10-2014 01:00/ARI S / N001034

# INDO UHT 125 FLIN			
022245	14.00X	1.990	27.860
# 026027 PISANG KOTA			11.400
# 042814 KUSUMA SEMPLAK 12"			21.620
# 254800 PANGSANG BATE 550"			15.760

SUBTOTAL = 4 liter 76.080
 CASH = 76.080

Harga sudah termasuk PPN

Store Manager : Sudarto

--- SMC HOTLINE 00112500574 ---

** TERIMA KASIH **

2 KUPON UNDIAN MIROTA KAMPUS

Selama Persediaan Masih Ada