

TUGAS AKHIR
DESAIN TAS UNTUK CUSTOMER SERVICE BANK
DENGAN SISTEM MODULAR



Oleh :

Astrid Yustika Ari Utama

NIM.62140001

PROGRAM STUDI DESAIN PRODUK
FAKULTAS ARSITEKTUR DAN DESAIN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**DESAIN TAS UNTUK CUSTOMER SERVICE BANK DENGAN SISTEM
MODULAR**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

Astrid Yustika Ari Utama

62.14.0001

Dalam Ujian Tugas Akhir Program Studi Desain Produk

Fakultas Arsitektur dan Desain

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Desain Produk pada tanggal 27 Juni 2019

Nama Dosen :

Tanda Tangan :

1. R. Tosan Tri Putro, S.Ds., M.Ds.

(Dosen Pembimbing 1)

2. Marcellino Aditya, S.Ds.

(Dosen Pembimbing 2)

3. Drs. Purwanto, ST., M.T.

(Dosen Penguji 1)

4. Winta Adhitia Guspara, S.T., M.Sn.

(Dosen Penguji 2)

1.....

2.....

3.....

4.....

**DU
TA
WACANA**

Yogyakarta, 27 Juni 2019

Dekan

Ketua Program Studi



Dr.-Ing. Wiyatiningsih, S.T., M.T.

Ir. Eddy Christianto, M.T., IAI.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya Tugas Akhir dengan Judul :

DESAIN TAS UNTUK CUSTOMER SERVICE BANK DENGAN SISTEM MODULAR

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Desain Produk, Fakultas Arsitektur dan Desain, Universitas Kristen Duta Wacana adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi ataupun instansi manapun, kecuali bagian dari sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapati bahwa hasil Tugas Akhir ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lainm maka saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar saya.

Yogyakarta.27 Juni 2019



Astrid Yustika Ari Utama

62.14.0001

DUTA WACANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan anugerahnya hingga peneliti mampu menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “ **DESAIN TAS UNTUK CUSTOMER SERVICE BANK DENGAN SISTEM MODULAR/MODULAR BAG UNTUK MEMBAWA KEBUTUHAN CUSTOMER SERVICE BANK** ”. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak R. Tosan Tri Putro, S.Ds., M.Ds. selaku dosen pembimbing satu dan Bapak Marcellino Aditya, S.Ds. selaku dosen pembimbing dua yang telah membimbing peneliti dari awal hingga akhir untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
2. Keluarga besar yang selalu mendukung dan membiayai semua kegiatan di kampus hingga hari ini.
3. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan meminta agar segera lulus, sehingga dapat memiliki motivasi untuk mengerjakan laporan ini.
4. Teman-teman angkatan, terutama Meri dan Fine yang selalu menyemangati dan mengatakan bahwa peneliti mampu lulus bersama mereka.
5. Kepada Humphrey Christopher Willson Suderes yang selalu menunggu peneliti dalam keadaan lelah mengerjakan karya ilmiah ini, yang selalu terkena marah walaupun tidak bersalah. Terimakasih sudah mau mengerti peneliti dan tidak marah kepada peneliti.
6. Kepada Chairana yang mau membantu membenarkan kosa kata yang benar dalam laporan tugas akhir.
7. Kepada bapak Sofyan yang mampu mengerjakan tas tepat waktu, sehingga dapat dikumpulkan ketika pendadaran.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-satu, yang telah berjasa membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Demikian laporan ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 27 Juni 2019

Hormat saya

Astrid Yustika Ari Utama

ABSTRAK

Di zaman modern ini banyak pekerjaan yang lebih membutuhkan tenaga kerja wanita, contoh adalah *customer service bank*. *Customer service officer* adalah petugas bank yang bertugas memberikan pelayanan dan kepuasan pelanggan memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dihadapi oleh tamu atau nasabahnya. *customer service* merupakan wajah terdepan sebuah bank, sehingga diwajibkan memiliki penampilan menarik serta kemampuan komunikasi yang baik.

Untuk menjaga penampilannya agar terlihat menarik seharian *customer service* membawa peralatan kosmetik dan kebutuhannya lainnya menggunakan tas, namun tas yang ada sekarang tidak mendukung *customer service* dalam membawa kebutuhannya. Produk existing yang ada sekarang tidak memiliki kantung-kantung yang dapat mengorganisir peralatan *customer service*, sehingga peralatan seperti kosmetik dan barang bawaan yang dibawa *customer service* tidak terorganisir dengan baik.

Dari permasalahan diatas maka dibutuhkan sarana untuk membawa kebutuhan *customer service bank* untuk memberikan kenyamanan dan keamanan untuk memberikan kemudahan bagi *customer service* guna membawa barang bawaannya.

ABSTRACT

In this modern era, many jobs require more female workers, for example a customer service bank. Customer service officer is a bank officer in charge of providing service and customer satisfaction to provide information and resolve complaints about products faced by guests or customers. customer service is the foremost face of a bank, so it is required to have an attractive appearance and good communication skills.

To maintain its appearance so that it looks attractive all day, customer service brings cosmetic equipment and needs, other than using bags, but the existing bags do not support customer service in carrying their needs. Existing products do not have bags that can organize customer service equipment, so equipment such as cosmetics and luggage brought by customer service is not well organized.

From the above problems, a means is needed to bring bank customer service needs to provide comfort and security to make it easy for customer service to carry their luggage.

©UKYDIN

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	2
3. Tujuan dan Manfaat	2
4. Metode Penelitian Desain	3
5. Kerangka Pemikiran	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
1. Pengguna Produk.....	6
2. Peralatan yang Dibawa Customer Service.....	9
3. Produk Tas.....	17
4. Material yang Digunakan untuk Membuat Tas.....	22
5. Warna yang Digunakan pada Tas.....	24
6. Batas Angkat Beban.....	25
7. Data Antropometri.....	26
BAB III STUDI LAPANGAN	
1. Data Lapangan.....	27
2. Pembahasan Penelitian.....	39

3. Perbandingan Produk Sejenis.....	41
4. Rekomendasi Desain.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Alternatif Pemecahan Masalah.....	43
2. Desain Brief.....	44
3. Image Board.....	44
4. Sketsa Gagasan Desain.....	45
5. Studi Model.....	54
6. Freeze Desain.....	55
7. Proses Perwujudan Desain.....	58
8. Rendering 3d Max.....	61
9. Evaluasi Produk Akhir.....	63
10. Logo Produk.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan	65
2. Saran	65

Daftar Pustaka	66
-----------------------------	----

Lampiran

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram alur The Front-end Process	3
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran penulis.....	5
Gambar 2.1 Customer Service Officer di Bank BCA.....	6
Gambar 2.2 Alat-alat Kosmetik Wanita.....	8
Gambar 2.3 Contoh Foundation.....	9
Gambar 2.4 Gambar bedak tabur dan padat.....	10
Gambar 2.5 Contoh blush on.....	10
Gambar 2.6 Contoh eyeshadow pallete.....	11
Gambar 2.7 Contoh eyeliner.....	11
Gambar 2.8 Contoh pensil alis.....	12
Gambar 2.9 Contoh maskara.....	12
Gambar 2.10 Contoh lipstik.....	13
Gambar 2.11 Contoh brush.....	13
Gambar 2.12 Contoh kepala charger.....	14
Gambar 2.13 Contoh USB.....	15
Gambar 2.14 Contoh earphone.....	15
Gambar 2.15 Contoh sisir.....	16
Gambar 2.16 Contoh dompet wanita.....	16
Gambar 2.17 Contoh celana dalam dan pembalut wanita.....	17
Gambar 2.18 Contoh mukena untuk shalat pada wanita.....	17
Gambar 2.19 Botol minum.....	18
Gambar 2.20 Contoh salah satu pattern m-btech.....	18
Gambar 2.21 Cotoh pattern virotec.....	19
Gambar 2.22 Cotoh pattern vinyl.....	20
Gambar 2.23 Contoh warna tersier emas dan silver.....	25
Gambar 2.24 Posisi tubuh untuk mengangkat beban.....	25
Gambar 3.1 BCA KCU Yogyakarta dari depan.....	26
Gambar 3.2 Kantor Customer Service di BCA KCU Yogyakarta.....	26
Gambar 3.3 Kamar mandi khusus karyawan.....	27
Gambar 3.4 Karyawan sedang berias.....	27
Gambar 3.5 Ruang loker karyawan BCA KCU Yogyakarta.....	28
Gambar 3.6 User saat mengendarai motor membawa 2 tas.....	29

Gambar 3.7 Loker Pegawai bank BCA KCU Yogyakarta.....	29
Gambar 3.8 User sedang merias diri.....	29
Gambar 3.9 Wadah kosmetik.....	30
Gambar 3.10 User bersiap-siap bekerja.....	30
Gambar 3.11 User dan rekannya mulai bekerja.....	30
Gambar 3.12 Diagram Hasil Kuisisioner Online.....	37
Gambar 4.1 Pohon tujuan produk.....	43
Gambar 4.2 Imager Board.....	44
Gambar 4.8 Contoh tas modular.....	48
Gambar 4.9 Contoh konsep expanding.....	48
Gambar 4.10 Contoh konsep organizer.....	49
Gambar 4.11 Kulit sintetis Oscar – Satria Gelap	49
Gambar 4.12 Kulit sintetis Oscar.....	50
Gambar 4.13 Kulit sintetis Elana.....	50
Gambar 4.14 Oscar ebonia-T.....	50
Gambar 4.15 Kulit sintetis oscar-eboniaT.....	51
Gambar 4.16 Kain paratsit.....	51
Gambar 4.17 Zipper.....	52
Gambar 4.18 Kepala zipper berbentuk hati.....	52
Gambar 4.19 Zipper gigi besi.....	53
Gambar 4.20 Hooked.....	53
Gambar 4.21 Ring jalan.....	53
Gambar 4.22 Modeling produk.....	54
Gambar 4.23 Produk akhir tampak depan.....	55
Gambar 4.24 Produk akhir tampak samping.....	55
Gambar 4.25 Produk akhir tampak belakang.....	55
Gambar 4.26 Wadah Kosmetik dari depan.....	56
Gambar 4.27 Wadah Kosmetik dari atas.....	56
Gambar 4.28 Wadah Kosmetik bagian dalamnya.....	56
Gambar 4.29 Wadah botol minum.....	56
Gambar 4.30 Wadah handphone dan dompet lipat.....	57
Gambar 4.31 Wadah Kosmetik bagian dalamnya.....	57
Gambar 4.32 Wadah baju atau mukena.....	57
Gambar 4.33 Wadah pakaian dalam dan pembalut.....	57

Gambar 4.34 Tempat menjahit tas.....	58
Gambar 4.35 Penjahit membuat wadah kosmetik.....	60
Gambar 4.36 Penjahit memasang zipper.....	61
Gambar 4.37 3d max tampak sorong.....	61
Gambar 4.38 3d max tampak belakang.....	62
Gambar 4.39 3d max tampak depan.....	62
Gambar 4.40 3d max tampak samping.....	62
Gambar 4.41 Modeling produk menggunakan tas.....	63
Gambar 4.42 Modeling produk membuka zipper bagian pemisah.....	63
Gambar 4.43 Modeling produk membuka wadah kosmetik.....	64
Gambar 4.44 Logo produk.....	64

©UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis-jenis tas yang ada saat ini dan kegunaannya.....	20
Tabel 2.2 Data antropometri indonesia umur 21-36 tahun dan persentil 50th.....	26
Tabel 3.1 Hasil wawancara terhadap customer service di Bank BCA KCU Yogyakarta.....	31
Tabel 3.2 Hasil kuisisioner online yang dibagikan pada customer service.....	33
Tabel 3.3 Produk yang sudah ada dipasaran.....	42
Tabel 4.1 SCAMPER sketsa.....	45
Tabel 4.6 Harga Pokok Produksi.....	61

©UKDWN

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan zaman modern ini membuat wanita ikut berperan dalam mencari nafkah untuk keluarga atau sekedar untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Wanita yang bekerja atau mencari uang sendiri dinamakan wanita karir. Wanita karir dalam kamus KBBI terdiri dari dua kata, yaitu: “wanita” dan “karir”. Kata wanita dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan dengan perempuan dewasa, sedangkan kata karir mempunyai dua pengertian; pertama, perkembangan dan kemajuan dalam kehidupan, pekerjaan, jabatan, dan sebagainya. Kedua, pekerjaan yang memberikan harapan untuk maju. Istilah wanita karir dapat diartikan sebagai wanita yang ikut berperan dalam kegiatan profesi (usaha, perkantoran, dan sebagainya). Selain itu, karir dapat diartikan sebagai serangkaian pilihan dan kegiatan pekerjaan yang menunjukkan apa yang dilakukan oleh seorang untuk dapat bertahan hidup.

Banyak pekerjaan saat ini lebih membutuhkan wanita dibandingkan pria, seperti Customer Service Officer di sebuah bank atau yang biasa disingkat CSO. Sebagai CSO, dibutuhkan kesabaran dan cara berbicara yang jelas. Menurut jurnal penelitian dari Umi Rohmah, 2017 disebutkan bahwa wanita lebih sabar dan pengertian dibandingkan pria. Sehingga lebih cocok bekerja sebagai Customer Service. Customer Service terdapat di berbagai perusahaan seperti bank, rumah sakit, hotel dan beragam perusahaan lainnya.

Customer Service sangat mengutamakan penampilannya, karena mereka bertemu langsung dengan konsumen. Customer Service juga sering disebut wajah sebuah perusahaan sehingga Customer Service membawa berbagai keperluannya guna menjaga penampilannya selama bekerja. Berbagai barang bawaan ini membuat Customer Service kesulitan karena sarana bawa yang ada sekarang tidak dapat mengorganisir peralatan yang dibawa saat bekerja.

Dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan pegawai Customer Service di Bank BCA KCU Yogyakarta, didapat bahwa mereka kesulitan saat mengemas barang-barang bawaan yang dibawa saat bekerja. Kesulitan yang terjadi antara lain;

- Banyaknya barang bawaan sehingga membuat pegawai CSO membawa lebih dari 1 tas.

- Banyaknya barang bawaan membuat isi didalam tas berantakan dan kesulitan saat mencari barang.
- Karena pegawai CSO mengutamakan penampilan, sehingga rata-rata dari mereka membawa alat kosmetik. Namun, dengan space yang terbatas banyak diantara mereka membawa wadah kosmetik yang berbahan tipis untuk meminimalkan ruang sehingga tidak mampu menjaga kosmetik tetap aman dari benturan diluar wadah maupun saling berbenturan didalam wadah.

Tas yang berada dipasaran memang dapat membawa berbagai peralatan yang dibutuhkan Customer Service, tetapi tas tersebut tidak dapat mengorganisir peralatan yang dibawa, karena tas tersebut tidak memiliki fungsi khusus dalam membawa peralatan yang dibutuhkan Customer Service.

Atas permasalahan tersebut dibutuhkan suatu pengembangan desain tas yang memiliki fungsi mengorganisir barang bawaan yang dibawa CSO dan memiliki fitur tambahan untuk alat-alat kosmetika yang dibawa agar tetap aman dari benturan maupun saling berbenturan satu sama lain.

2. Rumusan Masalah

Berikut beberapa rumusan masalah yang terdapat di penelitian ini :

- Desain sarana bawa seperti apa yang dapat membantu user membawa semua barang bawaan Customer Service, namun tidak memerlukan tas tambahan lain ?
- Desain tas seperti apa yang dapat mengorganisir barang bawaan Customer Service, sehingga memudahkan saat mencari barang didalam tas ?
- Desain seperti apa yang dapat melindungi kosmetik, namun juga dapat meminimalkan ruang ?

3. Tujuan dan Manfaat

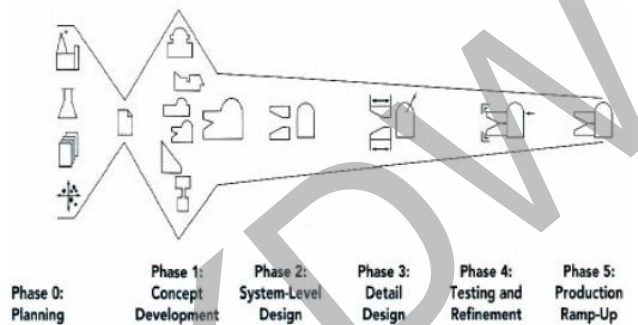
a) Tujuan produk ini adalah :

- Melindungi kosmetik dari benturan
- Memudahkan saat membawa barang bawaan
- Memudahkan mengambil barang
- Memudahkan mengatur barang bawaan yang dibawa

- b) Manfaat produk ini adalah :
- Kosmetik tidak pecah saat terbentur benda lain
 - User tidak perlu membawa lebih dari 1 tas
 - User dapat mengatur barang bawaan lebih mudah dan teratur
 - Menyelesaikan masalah saat mencari barang

4. Metode Penelitian Desain

Metode yang digunakan dalam pengembangan produk ini adalah teori The Front-end Process dari Ulrich dan Eppinger (2008) yang menjelaskan bahwa setiap langkah desain saling berhubungan seperti gambar dibawah ini :



Gambar 1.1 Diagram alur The Front-end Process
(sumber : Ulrich, Karl. T. & Steven D. Eppinger. 2008)

Dalam teori disebutkan bahwa langkah-langkah ini dilakukan secara berurutan tanpa melompati langkah yang ada. Namun dalam prakteknya sering terjadi proses pengulangan kembali. Karena tidak menutup kemungkinan dalam setiap fase menemukan informasi yang baru setelah ada pengulangan kembali.

a) *Planning*

Dalam fase ini, proses yang terjadi adalah melihat penyelesaian yang muncul dalam masalah produk dan menetapkan seperti apa desain yang diperlukan. Dalam fase ini menghasilkan susunan pernyataan terhadap kebutuhan Customer Service. Setelah pernyataan muncul pengembangan desain alat bawa akan sejalan dengan kebutuhan Customer Service. Tahap ini dijalankan sekali hanya untuk melihat masalah yang ada.

b) *Concept Development*

Tahap ini menentukan konsep produk apa yang dapat menyelesaikan masalah Customer Service. Hasil dari proses ini dasar spesifikasi alat bawa yang menjadi batasan produk. Prosedur ini untuk menghindari ide yang muncul keluar dari jalurnya dan mengganggu proses pengembangan desain. Proses ini dapat dikatakan sebagai prosedur yang penting karena bagaimana produk ini nanti dikembangkan. Tahap ini menggunakan metode tambahan yaitu SCAMPER untuk memaksimalkan pengembangan ide kreatif agar lebih baik.

c) *System-Level Design*

Tahap ini ada untuk membahas spesifikasi fungsional tiap bagian yang dipakai dan dibutuhkan oleh alat bawa yang sedang dalam proses desain. Skala prioritas fungsi dari setiap produk menjadi hasil dari proses ini. Setelah ada skala prioritas desain menjadi lebih tepat sasaran dalam masalah Customer Service.

d) *Detail Design*

Tahap ini adalah untuk merancang spesifikasi yang lebih lengkap meliputi bahan baku, bentuk, komponen, peralatan yang di butuhkan untuk proses pembuatan dan perakitan sarana bawa,. Proses ini memasuki produksi dengan potongan bagian produk yang dibuat sebagai hasilnya.

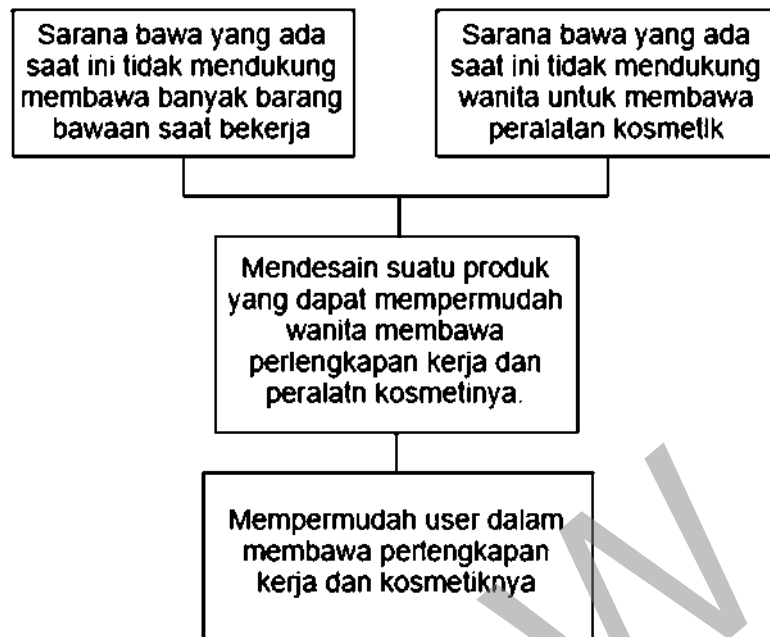
e) *Testing and Refinement*

Pada tahap ini perancang melihat bagaimana kinerja produk pada *customer service*, kemudian mencari kelemahan dan kekurangan pada produk yang didapat dari masukan *customer service*.

f) *Production Ramp-up*

Tahap ini adalah tahap terakhir berupa prototype, hasil dari tahap ini membantu pembuatan produk asli sehingga membantu dalam produksi.

5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran penulis
(sumber : pemikiran pribadi penulis)

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian hingga penyelesaian masalah melalui desain produk dapat disimpulkan bahwa :

- a. Proses pengembangan desain sarana bawa untuk membawa perlengkapan kerja customer service berhasil, user dapat mengambil dan menyimpan barang bawaan dengan mudah.
- b. Costmer service merasa terbantu dengan konsep modular karena dapat menyimpan alat kosmetiknya dengan lebih aman dan mampu mengorganisir alat-alat kosmetik tersebut.
- c. Customer service menyukai bentuk desain karena dapat menyimpan/membawa semua kebutuhan customer service namun tetap memiliki desain yang feminim dan stylish.

2. Saran

Dari pembuatan produk sarana bawa yang memiliki fitur modular untuk membantu customer service membawa barang bawaan yang diperlukan muncul saran-saran untuk dapat memaksimalkan kegunaan dan pengembangan desain kedepan, yaitu :

- a. Dalam penggunaan konsep modular perlu kualitas resleting yang lebih baik dan lebih licin sehingga mempermudah penggunaan modular untuk tempat kosmetiknya.
- b. Penggunaan material tambahan seperti zipper, pengait dan besi penyambung perlu menggunakan warna yang senada agar tampilan tas lebih menarik.
- c. Perlu adanya penjahit atau UKM yang dapat membantu proses produksi dengan skala yang cukup besar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Eppinger, U. K. (2008). *Product Design and Development*. New York: McGraw-Hill.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Graffino Persada.
- Nurhadiat, D. (2004). *Pendidikan Seni*. Jakarta: Grasindo.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction and Call Center*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Serrat, O. (2017). *The SCAMPER Technique*. Singapore: Knowledge Solutions.

Website :

- Adzikira, I. (2015). *Pengertian Handphone, Sejarah, dan Fungsinya*. Diambil kembali dari pengertiandefinisi.com: <https://pengertiandefinisi.com/pengertian-handphone-sejarah-dan-fungsinya/>
- Agradiya. (2017, Maret 17). *Pengertian Mukena*. Diambil kembali dari <http://www.makinayu.com>: <http://www.makinayu.com/2016/03/17/pengertian-mukena/>
- Antropometri. (t.thn.). *Antropometri Indonesia*. Diambil kembali dari antropometriindonesia.org: http://www.antropometriindonesia.org/index.php/detail/artikel/4/10/data_antropometri
- Eppinger, U. K. (2008). *Product Design and Development*. New York: McGraw-Hill.
- Griselda. (2015, Juni 5). *10 Produk dan Alat Makeup yang Perlu Dimiliki Pemula*. Diambil kembali dari journal.sociolla.com: <https://journal.sociolla.com/beauty/10-produk-dan-alat-makeup-yang-perlu-dimiliki-pemula>
- Hanif, L. (2015). *Ekstrak Biji Coklat Sebagai Pewarna Bibir Alami*. Diambil kembali dari repository.wima.ac.id: <http://repository.wima.ac.id/3067/2/Bab%201>
- Hutabalian, Y. (2015). *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan*. Diambil kembali dari media.neliti.com: <https://media.neliti.com/media/publications/90521-ID-none>
- Ibrahim, A. (2012). *Pengertian Customer Service dan Fungsinya*. Diambil kembali dari pengertiandefinisi.com: <https://pengertiandefinisi.com/pengertian-customer-service-dan-fungsinya/>
- Murhaeni. (2016). *ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id*. Diambil kembali dari Keputihan Pada Wanita: <http://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JSH/article/download/67/33>
- Pramudiati. (2012). *Kandungan Kosmetika yang Baik bagi Kulit*. Diambil kembali dari eprints.ums.ac.id: http://eprints.ums.ac.id/16855/3/BAB_I

- Reinan, A. (2014). *Bahaya Plastik bagi Kehidupan Bumi*. Diambil kembali dari library.binus.ac.id: <https://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2DOC/2014-2-02280-DS%20Bab2001>
- Rohmah, U. (2012, Juli 2). *Resiliensi dan Sabar sebagai Respon Pertahanan*. Diambil kembali dari media.neliti.com: <https://media.neliti.com/media/publications/62583-ID-resiliensi-dan-sabar-sebagai-respon-pert>
- Safitri, D. T. (2018, September 20). *Premenstrual Syndrome*. Diambil kembali dari hellosehat.com: <https://hellosehat.com/penyakit/pms-adalah-premenstrual-syndrome/>
- Selviana, Y. (2017). *Perencanaan Pendirian Usaha Jasa Kursus Make Up*. Diambil kembali dari <http://eprints.mdp.ac.id>: <http://eprints.mdp.ac.id/2373/1/Jurnal-2014200029>
- Slalu. (2017). *Jenis Tas Wanita*. Diambil kembali dari slalu.com: <https://slalu.com/artikel/jenis-tas-wanita>
- Susanto, D. (2006, Desember). *Kapasitas Angkat Beban Indonesia*. Diambil kembali dari <http://jurnalindustri.petra.ac.id>: <http://jurnalindustri.petra.ac.id/index.php/ind/article/viewFile/16555/16547>
- Susanto, H. A. (2013). *Penatalaksanaan Fisioterapi dengan Modalitas Infrared, Tensi dan Terapi Latihan pada Kasus Cervical Root Syndrome*. Diambil kembali dari docplayer.info: <https://docplayer.info/51935519-Naskah-publikasi-disusun-oleh-hermawan-adi-susanto-j-program-studi-diii-fisioterapi-fakultas-ilmu-kesehatan.html>
- Susilo, T. (2016). *Sistem Kontrol Charger Handphone Otomatis Berbasis Android*. Diambil kembali dari jurnal.stikom.edu: <https://jurnal.stikom.edu/index.php/jcone/article/view/1627>
- Tarsani. (2017). *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Pribadi*. Diambil kembali dari Journal.ubm.ac.id: <https://journal.ubm.ac.id/index.php/bricolage/article/download/833/737>
- Zharando, P. (2017, Juni 20). *Pengaruh Warna bagi Suatu Produk dan Psikologis Wanita*. Diambil kembali dari www.academia.edu: https://www.academia.edu/19675069/JURNAL_ERGONOMI_PENGARUH_WARNA_BAGI_SUATU_PRODUK_DAN_PSIKOLOGIS_MANUSIA