

## **BAB V**

### **REFLEKSI DIRI**

Saya merasakan perkembangan signifikan dalam kemampuan dan pemahaman diri saya. Salah satu aspek yang paling mencolok adalah peningkatan pemahaman saya tentang pentingnya adaptasi dan responsibilitas dalam dunia digital yang terus berkembang. Saya menyadari bahwa ketanggapan terhadap perubahan dan keterampilan adaptasi sangat penting, terutama dalam konteks pengelolaan customer experience. Berkomunikasi efektif dengan anggota tim dan berbagai departemen menjadi kunci untuk mengimplementasikan perubahan yang diperlukan dalam strategi CX.

Pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan pelanggan melalui berbagai saluran digital mengajarkan saya pentingnya empati dan pemahaman terhadap kebutuhan serta harapan mereka. Proses ini membantu saya mengenali kekuatan dan kelemahan pribadi saya dalam berhadapan dengan berbagai situasi dan tuntutan pekerjaan. Melibatkan diri dalam proyek-proyek perbaikan CX memberikan wawasan berharga tentang keterampilan manajemen proyek dan strategi implementasi. Proses ini membuat saya menyadari bahwa kesuksesan tidak hanya ditentukan oleh ide-ide inovatif, tetapi juga oleh kemampuan untuk mengelola perubahan secara efektif dan memotivasi orang lain.

Secara keseluruhan, magang ini telah memperluas pandangan saya tentang industri dan meningkatkan pemahaman saya tentang diri sendiri sebagai seorang profesional. Saya merasa lebih siap untuk menghadapi tantangan di masa depan dan yakin bahwa pengalaman ini akan menjadi landasan yang kuat untuk pertumbuhan dan pengembangan karir saya di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adria Wuri Lastari. (2021). ANALISIS PENGARUH KINERJA KEUANGAN TERHADAP HARGA SAHAM PADA INDUSTRI TELEKOMUNIKASI DI BURSA EFEK INDONESIA. *JUMANJI (JURNAL MANAJEMEN JAMBI)*, 3(2), 1–27. <https://kompaspedia.kompas.id/baca/infografik/peta-tematik/pengguna-internet-diindonesia18/11/21>
- Annisa, A. N., Suwandari, L., & Adi, P. H. (2019). ANALISIS PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, USER EXPERIENCE, DAN HAMBATAN BERPINDAH TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Pada Konsumen Go-Jek Di Kota Purwokerto). *Sustainable Competitive Advantage-9 (Sca-9)*, 9(1), 361–372.
- Chandra, Surya Rizan, M. A. S. (2022). Pengaruh E-Service Quality dan Customer Experience Terhadap Repurchase Intention dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 3(3), 625–635.
- Indah Handaruwati. (2021). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnisman : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 16–33. <https://doi.org/10.52005/bisnisman.v3i2.45>
- Nurjanah, Siti, Muhammad Mamun, Fadhel, Vandayuli Riorini, S. (2023). PENGARUH SERVICE QUALITY DIMEDIASI OLEH CUSTOMER JOURNEY QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER LOYALTY PADA RESTORAN BANDAR. In *JEMPER(Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)* (Vol. 5, Issue 2, p. 124).
- Octasyilva, A. R. P., & Rurianto, J. (2020). Analisis Industri Telekomunikasi Seluler di Indonesia: Pendekatan SCP (Structure Conduct Performance). *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 3(3), 391–408. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v3i3.146>