

LEMBAR WAWANCARA

Hari/Tanggal :

Nama Narasumber : Aziz Sulaiman

Jabatan : Pemilik

1. Siapa yang melayani Customer saat Customer membutuhkan jasa pada toko ini?

Jawaban : Untuk ditoko sendiri karyawan melayani Customer jika ada yang ditanyakan tentang jasa dari toko kami

2. Selama toko ini berjalan sampai sekarang adakah komplain atau masukan yang kurang memuaskan dari customer saat menerima pelayanan pada toko ini?

Jawaban : Setiap toko pasti mempunyai kekurangan, sudah pasti ada masukan bahkan bisa complain. Yang sering terjadi customer mengadu atau komplain masalah pegetikan laporan yang *typing* suka salah, kurang, dan lainnya.

3. Bagaimana customer menyampaikan masalah tersebut?

Jawaban : customer biasanya hanya menyampaikan secara lisan secara langsung maupun tidak langsung seperti melalui telpon.

4. Solusi apa yang diterapkan saat ini untuk menangani kendala tersebut ?

Jawaban : memperbaiki laporan tersebut atau bisa dibuat catatan tambahan jika ada kesalahan dalam pengetikannya pada surat.....