

LAMPIRAN

Lampiran 1

Daftar Wawancara

1. Bagaimana menurut anda pandangan masyarakat terhadap pelayanan kantor pos Indonesia Surabaya selatan?
2. Apakah kantor pos Indonesia Surabaya selatan sudah meningkatkan sarana dan pra-saranana yang sudah ada dalam memfasilitasi pelayanan terhadap masyarakat?
3. Usaha apa saja yang sudah dilakukan oleh pihak kantor pos dalam menarik pelanggan ?
4. Menurut anda apa yang menjadi alasan masyarakat dalam memilih menggunakan jasa pos ketimbang menggunakan jasa ekspedisi lain?
5. Media apa saja yang di gunakan oleh kantor pos? contohnya
6. Bagaimana strategi kantor pos dalam menangani keluhan pelanggan?
7. Kendala apa yang ditemui oleh PR kantor pos dalam mengatasi keluhan pelanggan?
8. Lalu bagaimana solusi dalam mengatasi keluhan tersebut?
9. Seberapa sering kantor pos mendapat laporan keluhan pelanggan?
10. Usaha apa saja yang dilakukan kantor pos dalam mengatasi keluhan pelanggan?
11. Media apa saja yang dapat digunakan pelanggan dalam

menyampaikan keluhannya?

12. Bagaimana respon pelanggan terhadap pelayanan kantor pos dalam menyampaikan keluhannya?

Wawancara pelanggan

1. Pernahkah anda menyampaikan keluhan atas ketidak nyamanya pelayanan kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan?
2. Kalau pernah keluhan apa yang pernah disampaikan?
3. Bagaimana cara anda dalam menympaikan keluhan?
4. Bagaimana pelayanan kantor pos dalam menangani keluhan pelanggan?
5. Berapa lama waktu yang digunakan kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan untuk mendapatkan tanggapan tersebut?
6. Apakah anda puas dengan penanganan keluhan tersebut?

Lampiran 2

Gambar 1



Halaman Depan Kantor Pos Indonesia
Surabaya Selatan Sumber: Dokumentasi
Peneliti

Gambar 2



Kantor Humas dan Customer Service
Sumber: Dokumentasi Peneliti

Gambar 3



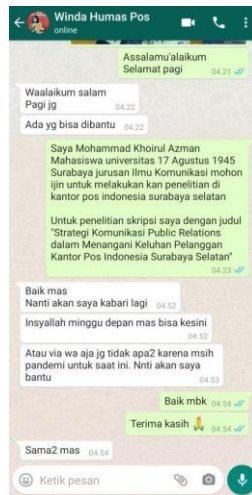
Loket pengiriman surat dan pelayanan jasa keuangan Sumber: Dokumentasi Peneliti

Gambar 4



Loket paket dan *logistic* Sumber: Dokumentasi Peneliti

Gambar 5



Percakapan peneliti dengan Humas Pos Indonesia Surabaya Selatan *via whatsapp*
Sumber: Dokumentasi Peneliti



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Mohammad Khoirul Azman 1151501315 Strategi Komunikasi Public Relations Dalam
N. B. I. : Menangani Keluhan Pelanggan Kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Judul penelitian Penanganan keluhan pelanggan olehdst Tipe Penelitian eksploratif Ladasan berfikirnya.. sebaiknya menggunakan teori2 applicatif Paparan datanya lebih sistematis Kesimpulan tdk menunjukkan tujuan penelitian		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi

Surabaya,
Dosen Penguji, 2 Juli 2020

Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Mohammad Khoirul Azman 1151501315 Strategi Komunikasi Public Relations Dalam
Menangani Keluhan Pelanggan Kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan
N. B. I. :
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	<ol style="list-style-type: none">1. Perjelas tujuan dan fokus penelitian sehingga pembahasannya nanti tidak melebar dan tepat sasaran.2. LBM diperkuat, berikan masalahnya.3. Teorinya yang jelas4. Kriteria informan ditampilkan.5. Pembahasan sesuai dengan apa yang menjadi fokus penelitian.		

Setuju telah direvisi.
Dosen Penguji,

Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom..M.Med.Kom.

Surabaya,
Dosen Penguji, 2 Juli 2020

Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom..M.Med.Kom.

STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN KANTOR POS INDONESIA SURABAYA SELATAN

ORIGINALITY REPORT

% 16	% 16	% 0	% 4
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	massol.blogspot.com Internet Source	%4
2	digilib.uns.ac.id Internet Source	%3
3	lppuinsuska.wordpress.com Internet Source	%3
4	idalamat.com Internet Source	%3
5	eprints.undip.ac.id Internet Source	%3

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF

EXCLUDE MATCHES < 3%