

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 pelayanankantor 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 penangan keluhan tersebut?

Lampiran 2



Gambar 1

Halaman Depan Kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan

Sumber: Dokumentasi Peneliti



Gambar 2

Kantor Humas dan Customer Service

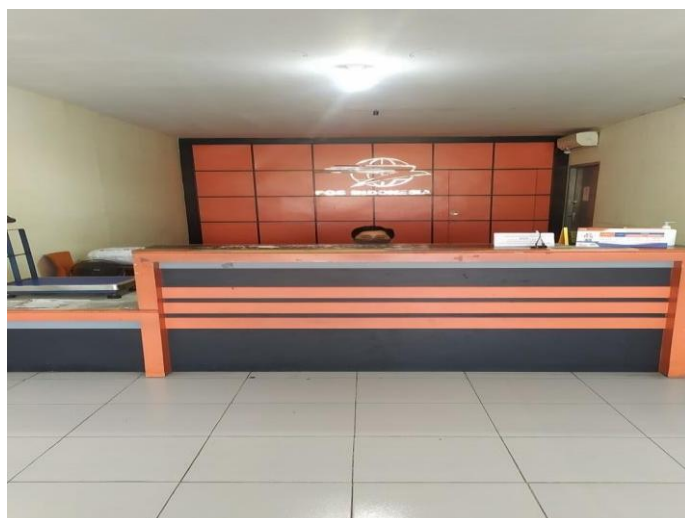
Sumber: Dokumentasi Peneliti



Gambar 3

Loket pengiriman surat dan pelayanan jasa keuangan

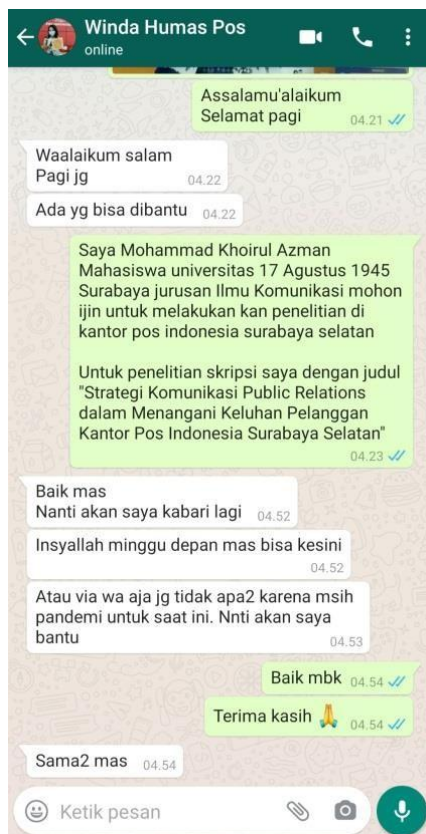
Sumber: Dokumentasi Peneliti



Gambar 4

Loket paket dan *logistic*

Sumber: Dokumentasi Peneliti



Gambar 5

Percakapan peneliti dengan Humas Pos Indonesia Surabaya Selatan *via whatsapp*

Sumber: Dokumentasi Peneliti