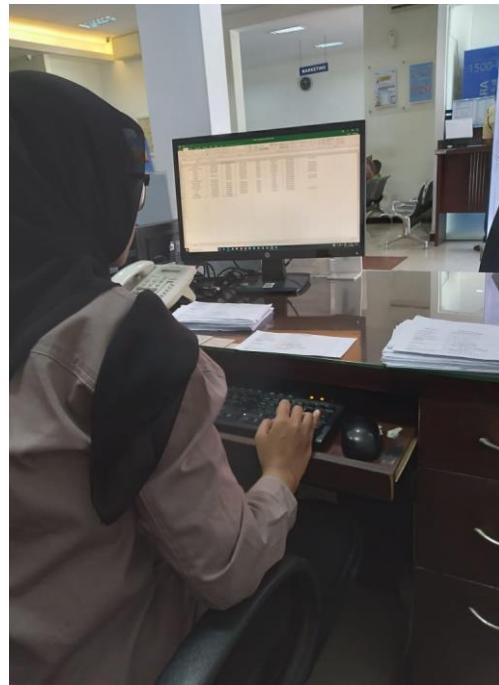


LAMPIRAN

Lampiran 1 Observasi Partisipatif Bagian *Customer Service*



Lampiran 2 Observasi Langsung dan Wawancara



Lampiran 3 Pertanyaan Wawancara

Customer service:

1. Bagaimana deskripsi pekerjaan *customer service* di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya?
2. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya?
3. Bagaimana peranan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya?
4. Apa kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya?
5. Upaya apa yang akan dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya?
6. Bagaimana cara pelayanan *customer service* di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya dalam meningkatkan pelayanan yang ideal atau mencapai tingkat pelayanan yang sangat baik dan sempurna sesuai dengan standar yang diharapkan oleh nasabah?
7. Bagaimana cara menilai keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang ideal atau standar pelayanan yang optimal kepada nasabah di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya?
8. Bagaimana cara yang dapat diterapkan oleh PT Bank Woori Saudara 1906 Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya dalam menghadapi persaingan yang ketat antar bank khususnya bank swasta agar dapat tetap memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada serta menarik minat nasabah baru untuk meningkatkan pangsa pasar dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan?

Nasabah:

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *customer service* di PT. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya?
2. Apakah pelayanan yang diberikan dapat membantu kebutuhan yang diperlukan?
3. Apakah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* di PT. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya?