

Lampiran 4

## HASIL INTERVIEW

Tanggal : 19 April 2018

Waktu : 09.00-10.00 WIB

Narasumber : Bapak Sigit Rachmanto

Jabatan : Kepala Bagian Pemasaran

### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul **“STRATEGI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT CAMBRICS PRIMISSIMA”**. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja strategi kualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima?
2. Bagaimana cara meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Cambrics Primissima?
3. Bagaimana kendala dalam menerapkan strategi kualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima?

Jawaban:

1. Untuk strategi kualitas pelayanan sendiri yang pertama fasilitas-fasilitas yang diberikan untuk pelanggan yang memadai contohnya saja Ac, tempat duduk, tempat parkir, pengetahuan informasi produk, menerima segala keluhan pelanggan lalu menindaklanjuti keluhan.
2. Cara untuk meningkatkannya dengan kualitas produk yang bermutu baik, harga yang relative terjangkau, kualitas pelayanan yang baik, kemudahan dalam pembelian barang melalui email, telepon dan fax.
3. Untuk kedalanya sendiri di PT Cambrics Primiissima sering terjadi kendala dalam hal menerapkan strategi kualitas pelayanan misalnya saja dalam hal pemesanan produk atau barang dalam jumlah banyak kadang *stock opname* di gudang tidak mencukupi sehingga pelanggan sedikit mempermasalahkan keterlambatan kedatangan barang tetapi karyawan PT Cambrics Primiissima sendiri berusaha memberi solusi dengan merekomendasikan kain yang berkualitas sama namun jenis kainnya yang berbeda,