

DAFTAR PERTANYAAN

Beberapa daftar pertanyaan singkat :

1. Pengertian *customer service* menurut anda?
2. Menurut anda apa itu kepuasan pelanggan?
3. Lalu bagaimana tanggapan anda dengan kebutuhan informasi bagi pelanggan atau konsumen Pasar Laris? Apakah itu sudah berjalan dengan baik dan apa kendalanya?
4. Bagaimana menurut anda sebagai *Customer Service* yang bertugas untuk memberikan informasi kepada pelanggan atau konsumen, apakah pihak manajemen memberikan kebijakan-kebijakan dalam mengelola Pasar Laris Palm Paradise sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau konsumen di Pasar Laris?
5. Mengenai pengalaman anda sebagai *Customer Service* atau Pengawas atau Pedagang apa hal yang perlu ditingkatkan baik bagi diri anda maupun perusahaan?

1. Nama : Merry Hardiyanti
Umur : 24 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : SMK
Lama Bekerja : 2013 – sekarang
Status : Staff *Customer Service* Pasar Laris Palm Paradise

Menurut anda apa itu kepuasan pelanggan?

Kepuasan pelanggan menurut saya adalah ketika saya mampu memenuhi apa yang pelanggan saya butuhkan dengan cara yang baik sesuai prosedur yang diterapkan perusahaan.

Lalu bagaimana tanggapan anda dengan kebutuhan informasi bagi pelanggan atau konsumen Pasar Laris? Apakah itu sudah berjalan dengan baik dan apa kendalanya?

Menurut saya informasi yang diberikan kepada pelanggan Pasar Laris sudah cukup maksimal, karena kita memberikan informasi melalui berbagai cara baik lisan maupun tulisan. Kebutuhan informasi pelanggan di Pasar Laris sangat diperlukan oleh pelanggan, karena pelanggan harus mengikuti petunjuk atau kebijakan yang dibuat oleh pengelola. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya kemampuan atau daya tangkap dari konsumen, karena adanya pelanggan yang masih kurang mengenal tulisan dan hanya tau tentang cara berdagang saja.

Bagaimana menurut anda sebagai *Customer Service* yang bertugas untuk memberikan informasi kepada pelanggan atau konsumen, apakah pihak manajemen memberikan kebijakan-kebijakan dalam mengelola Pasar Laris Palm Paradise sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau konsumen di Pasar Laris?

Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak pengelola merupakan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dengan tujuan Pasar Laris dapat berjalan baik dan menyejahterakan para pelanggannya.

Mengenai pengalaman anda sebagai *Customer Service* apa hal yang perlu ditingkatkan baik bagi diri anda maupun perusahaan?

Hal yang perlu ditingkatkan bagi manajemen adalah kurangnya fasilitas parkir yang memadai karena pengunjung pasar yang kian hari kian meningkat apalagi pada saat-saat tertentu seperti akhir pekan. Bagi para pelanggan adalah peningkatan apresiasi kepada manajemen sebagai pengelola pasar dan kekompakan antar pedagang lebih dipererat lagi.

2. Nama : Danu Sutomo
Umur : 38 tahun
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : SMA
Lama Bekerja : 2012 – sekarang
Status : Pengawas Pasar Laris Palm Paradise

Menurut anda apa itu kepuasan pelanggan?

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai oleh pihak pengelola sebagai manajemen dalam memberikan pelayanan yang maksimal, yang tentunya mampu menjawab diluar apa keinginan dan kebutuhan dari pelanggan itu sendiri; paling tidak pelanggan akan merasa puas ketika kita mampu memberikan apa yang ia keluhkan.

Lalu bagaimana tanggapan anda dengan kebutuhan informasi bagi pelanggan atau konsumen Pasar Laris? Apakah itu sudah berjalan dengan baik dan apa kendalanya?

Pengelola sudah memberikan secara maksimal informasi-informasi yang dibutuhkan oleh para pelanggan, demi terwujudnya kelangsungan pasar yang efektif. Pelanggan juga diberikan informasi dengan cara lisan maupun tulisan. Kebutuhan informasi pelanggan seharusnya sudah mampu terpenuhi jika mengikuti arahan dilapangan oleh pihak pengelola; namun pengelola juga membuka pintu selebar-lebarnya bagi para pelanggan yang masih kurang jelas akan intruksi dari pengelola lapangan. Hal yang menjadi kendala adalah kurangnya kemampuan pelanggan dalam menangkap informasi yang diberikan.

Bagaimana menurut anda sebagai pengawas cara kerja *Customer Service* yang bertugas untuk memberikan informasi kepada pelanggan atau konsumen, apakah pihak manajemen memberikan kebijakan-kebijakan

dalam mengelola Pasar Laris Palm Paradise sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau konsumen di Pasar Laris?

Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak pengelola merupakan hasil yang didapat dari lapangan secara *real* untuk menjawab kebutuhan serta keinginan dari para pelanggannya. Sampai saat ini pengelola sudah memberikan kebijakan secara cukup baik walaupun belum maksimal dalam pelaksanaannya.

Mengenai pengalaman anda sebagai pengawas pasar apa hal yang perlu ditingkatkan baik bagi diri anda maupun perusahaan?

Hal yang perlu ditingkatkan bagi manajemen adalah kurangnya fasilitas-fasilitas umum seperti tempat parkir dan tempat sampah. Untuk bagian lahan parkir kurang memadai karena peningkatan pengunjung pada akhir pekan, dan juga tempat sampah yang hanya ada sisi sudut-sudut pasar dan tengah pasar. Untuk pelanggan adalah kurangnya kemampuan dalam mencerna informasi khususnya bagi pelanggan lapak dan stand.

3. Nama : Wiwik Murdiyanti
Umur : 46 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : SMA
Status : Pedagang Pasar Laris Palm Paradise

Menurut anda apa itu kepuasan pelanggan?

Kepuasan pelanggan adalah kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Kebutuhan dan keluhan kita terjawab dan terselesaikan.

Lalu bagaimana tanggapan anda dengan kebutuhan informasi bagi pelanggan atau konsumen Pasar Laris? Apakah itu sudah berjalan dengan baik dan apa kendalanya?

Pihak pengelola biasanya memberikan informasi jauh-jauh hari, dan itu menurut saya sudah baik, penyebaran informasi juga sudah sangat baik, karena pengelola memberikan kertas selebaran serta penjelasan mengenai isi informasi. Jika kami sebagai pelanggan tidak begitu jelas atau lupa kami dapat datang ke kantor. Kendalanya biasanya karena pedagang yang masih kuno, yang kemampuannya kurang. Kan kami hanya tau berdagang dan cukup banyak yang tak bisa menulis.

Bagaimana menurut anda kinerja *Customer Service* yang bertugas untuk memberikan informasi kepada pelanggan atau konsumen, apakah pihak manajemen memberikan kebijakan-kebijakan dalam mengelola Pasar Laris Palm Paradise sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau konsumen di Pasar Laris?

Kinerjanya cukup baik, hanya saja terkadang pelayanannya ramah kadang tidak, kami memaklumi karena *customer service* pengelola masih muda dan mudah terbawa emosi perasaan, ia juga berpenampilan baik - rapih. Kebijakan pengelola cukup baik karena mampu membuat pedagang

merasa dilayani dalam berjualan, walau dengan tarif sewa yang cukup tinggi. Kebijakan akan dibuat pengelola sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Mengenai pengalaman anda sebagai pedagang pasar apa hal yang perlu ditingkatkan baik bagi pengelola atau perusahaan?

Hal yang perlu ditingkatkan bagi pengelola adalah kurangnya fasilitas parkir dan kebocoran yang suka terjadi dimusim hujan. Dan kurangnya karyawan pengelola, jadi terlihat keteteran dalam bekerja.

4. Nama : Firdaus Girsang (Ken-Ken)
Umur : 45 tahun
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : SMA
Status : Pedagang Pasar Laris Palm Paradise

Menurut anda apa itu kepuasan pelanggan?

Kepuasan pelanggan adalah pemenuhan kebutuhan pelanggan oleh pihak pengelola. Pihak pengelola mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa harapan pelanggan.

Lalu bagaimana tanggapan anda dengan kebutuhan informasi bagi pelanggan atau konsumen Pasar Laris? Apakah itu sudah berjalan dengan baik dan apa kendalanya?

Pelanggan mendapatkan informasi melalui selebaran yang diberikan sekalian penjelasan, dan pengelola juga menerima pelanggan yang ingin datang ke kantor untuk mendapatkan informasi. Sampai sejauh ini penyebaran informasi sangat baik; kendalanya biasanya terjadi pada pelanggan yang kurang mampu menerima informasi secara utuh, dan kadang toa pasar kurang jelas terdengar karena padatnya pengunjung.

Bagaimana menurut anda kinerja *Customer Service* yang bertugas untuk memberikan informasi kepada pelanggan atau konsumen, apakah pihak manajemen memberikan kebijakan-kebijakan dalam mengelola Pasar Laris Palm Paradise sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau konsumen di Pasar Laris?

Kinerja cukup baik hanya kadang cara menjawab konsumen jutek, tapi penampilan sih okey rapih cantik. Kebijakannya cukup baik membangun pasar lebih baik. Sekarang pedagang teratur, toilet juga udah dikelola jadi bersih, enak ke kamar mandi juga sekarang. Kebijakan yang dikeluarkan

biasanya sesuai dengan apa yang ada dilapangan, jadi lebih membantu banyak pedagang dalam berjualan.

Mengenai pengalaman anda sebagai pedagang pasar apa hal yang perlu ditingkatkan baik bagi pengelola atau perusahaan?

Hal yang perlu ditingkatkan bagi pengelola adalah *customer servicenya* lebih professional, jangan mengikuti emosional, lahan parkir ditambahin, kipas pasar diperbanyak biar adem.