

INTERVIEW GUIDE

1. Plasa Telkom bergerak dalam bidang apa ?
2. Visi apa yang dimiliki oleh Plasa Telkom ?
3. Pelayanan apa saja yang terjadi di Plasa Telkom ?
4. Apakah dalam berurusan dengan pelanggan, perusahaan ini pernah menghadapi komplain ?
5. Apakah perusahaan ini memiliki department khusus yang menangani komplain dari pelanggan ?
6. Bagaimana peranan customer service dalam menangani komplain ?
7. Bagaimana cara customer service menangani komplain ?
8. Sejauh ini bagaimana tanggapan customer terhadap pelayanan customer service ?

