

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Untuk *Customer Service*

1. Apa saja faktor-faktor yang meningkatkan *service excellence* di BMT Al Hikmah Semesta cabang Tawar?
2. Bagaimana implementasi *service excellence* oleh *customer service* di BMT Al Hikmah Semesta cabang Tawar?
3. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala *service excellence* di BMT Al Hikmah Semesta cabang Tawar?
4. Bagaimana penerapan *service level agreement customer service* pada BMT Al Hikmah Semesta cabang Tawar?
5. Seperti apa tindakan dan tanggung jawab *customer service* untuk memberikan pelayanan yang baik kepada anggota?

Daftar Pertanyaan Untuk Manager

1. Bagaimana mekanisme terhadap pengaduan atau komplain dari anggota di BMT Al Hikmah Semesta cabang Tawar?
2. Bagaimana implementasi *service excellence* oleh di BMT Al Hikmah Semesta cabang Tawar?
3. Bagaimana penerapan *service level agreement* pada BMT Al Hikmah Semesta cabang Tawar?
4. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, apakah di BMT Al Hikmah Semesta cabang Tawar sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)?
5. Apakah kualifikasi *customer service* yang dicari disetiap tahunnya berbeda?



Gambar 1

RIWAYAT HIDUP

D. Identitas Diri

1. Nama : Siska Ayu Fitriana
2. NIM : 171420000164
3. NIRM : 17/X/17.1.3/0402
4. Tempat, Tgl Lahir : Jepara, 22 agustus 1999
5. Alamat : Suwawal barat RT 07/ RW 01 Mlonggo
Jepara
6. Telp./HP : 085728626494
7. E-mail : Siskaayu189@gmail.com
8. Motto Hidup : Ikuti kata hatimu, namun bawalah selalu akal
bersamamu

E. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SDN 06 Sinanggul : 2005-2011
 - b. MTs Maftahul Falah Sinanggul : 2011-2014
 - c. MA Maftahul Falah Sinanggul : 2014-2017
 - d. UNISNU Jepara : 2017- Sekarang