

## TEKNIK ELISITASI WAWANCARA

Daftar Pertanyaan untuk Stakeholder sebagai “**end-user**” :

1. Sebagai end user, menurut Anda kebutuhan utama seperti apa yang dibutuhkan untuk jasa pengiriman barang JNE?
2. Sebagai end-user, menurut Anda seberapa penting untuk user mengetahui ongkos kirim/tarif di setiap pengiriman barang?
3. Sebagai end-user apakah fitur-fitur di website JNE Express telah memenuhi kebutuhan Anda? jika belum, fitur apa yang masih belum di cover website JNE Express?
4. Sebagai end user, menurut Anda apakah **login** aplikasi diperlukan untuk pelacakan pengiriman barang? mengapa demikian?
5. Sebagai end user, menurut Anda seberapa penting pelacakan barang diperlukan untuk mengetahui proses pengiriman barang?
6. Sebagai end user, menurut Anda seberapa penting anda mengetahui dalam pencarian lokasi kantor JNE terdekat? mengapa demikian?
7. Sebagai end user, menurut Anda seberapa penting anda mengetahui estimasi hari (ETD) untuk masing-masing jenis layanan?
8. Sebagai end user, menurut Anda layanan customer service seperti apa yang diperlukan untuk jasa pengiriman barang?
9. Sebagai end user, menurut Anda metode pembayaran seperti apa yang paling sering digunakan untuk melakukan transaksi proses pengiriman barang melalui JNE?
10. Sebagai end user, seberapa penting identitas kurir pengiriman barang pada saat pelacakan pengiriman barang dilakukan? Mengapa demikian?
11. Sebagai end user, seberapa penting list kode pos untuk mengetahui alamat pengiriman barang di seluruh Indonesia? Mengapa demikian?
12. Sebagai end user, apakah diperlukan adanya testimoni untuk penggunaan aplikasi pengiriman barang JNE? Mengapa demikian?
13. Sebagai end user, bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam memberikan fasilitas jasa pengiriman barang JNE?
14. Sebagai end user, menurut Anda apakah diperlukan adanya layanan COD untuk jasa pengiriman barang melalui JNE? mengapa demikian?