

LAMPIRAN



KUESIONER PENELITIAN
SURVEI KEPUASAN KONSUMEN

Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survey dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Nama saya Karel Kurniawan, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan manajemen kewirausahaan, pada saat ini sedang mengadakan penelitian tentang survey kepuasan konsumen pada Toko Lumintu Motor Tayu. Kami sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner ini. Kami menjamin kerahasiaan anda yang terkait dengan kuesioner. Hasil survey ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan tujuan komersial.

NAMA: (bila tidak keberatan)

Screening

Bagian A:

Karakteristik Responden

Data umum Responden (referensi responden)

Petunjuk: berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban dibawah ini sesuai dengan pertanyaan dan keadaan anda.

1. Jenis kelamin

laki-laki perempuan

2. Umur: tahun

3. Pendidikan terakhir:

SMU/ sederajat S2

diploma(D3) S3

S1

4. Pekerjaan;

pelajar/mahasiswa guru/dosen

pegawai negri eksekutif

pegawai swasta lain-lain:.....

wirausaha

Bagian B

Petunjuk : berdasarkan pengalaman anda selama ini, berilah tanda silag(X) pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan harpan anda dan kenyataan.

Keterangan:

5: sangat setuju; 3: netral 1: sangat tidak setuju

4: setuju 2: tidak setuju

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Ruang toko bersih					
2.	Penataan di toko ini rapi					
3.	Penampilan pegawai toko rapi					
4.	Jumlah pegawai toko memadai					
5.	Lokasi toko mudah dijangkau					
6.	Pelayanan toko ini cepat					
7.	Komplain ditanggapi dengan cepat					
8.	Harga jual yang ditetapkan toko wajar					
9.	Kualitas pelayanan toko memuaskan					
10.	Informasi dari pihak toko akurat dan jelas					

HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN

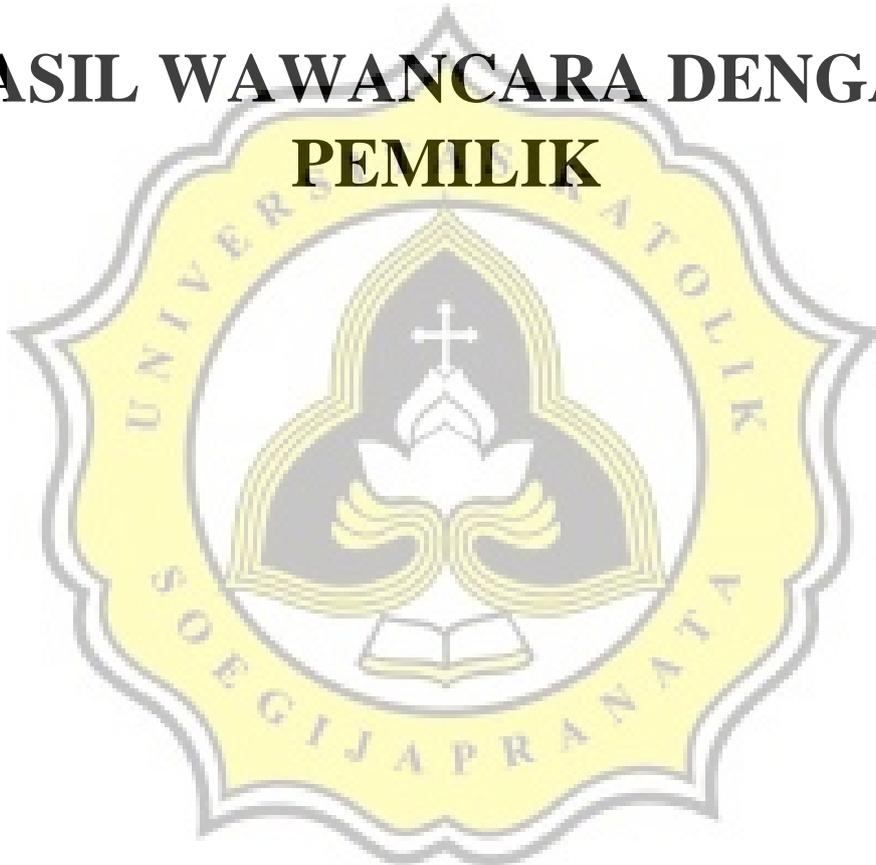


NO	PERTANYAAN	JAWABAN		
		IWAN	RISMA	TUMINAH
Perspektif keuangan				
1	Sudah berapa lama usaha ini berdiri apakah anda tahu ?	Saya mengetahui yaitu 10 tahun	kurang lebih 10 tahun sepertinya	saya kurang tau hehehe
2	Sudah berapa lama anda bekerja disini?	10 tahun dari awal pembukaan	sudah 6 tahun	saya sudah 3 tahun
3	Berapa gaji anda per bulannya? Apakah ada bonus jika lembur?	Rp 1.100.000,00 per bulan. Tidak ada uang bonus lembur tapi ada uang bonus untuk karyawan lama	gajinya Rp 700.000,00 per bulan dan di sini gak ada uang lembur	Gaji saya Rp 700.000,00 per bulan. Wah ndak ada bonus lembur di sini
Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan				
4	Bagaimana anda bisa bekerja disini melalui iklan koran, atau kenalan?	kenalan dari orang terdekat	saya dengar lowongan kerja di radio terus coba daftar	Saya dapet info dari temen sih
5	Menurut anda, bagaimana pemilik melakukan <i>training</i> atau pelatihan karyawan kepada anda?	Sangat baik	cukup baik dan disiplin	cukup tegas tapi ramah
6	Jika iya bagaimana dan jika tidak mengapa?	iya, karena pemilik sangat ramah dengan karyawan dan juga membuat kita nyaman dalam mengikuti pelatihan	iya pemilik baik saat memberi pelatihan sehingga saya jadi ingin bekerja di sini	iya, pemilik walaupun tegas tapi beliau ramah sama karyawannya sehingga membuat kita senang bisa masuk kerja di sini
7	Kebijakan terkait SDM, apakah anda merasa memiliki <i>skill</i>	ya, karena saya adalah orang yang sangat pekerja keras	Ya saya merasa mampu untuk bekerja di sini	iya saya mampu dong harena saya kan orangnya

	atau ketrampilan baik untuk bekerja?		karena saya orangnya cepat tanggap	tanggung jawab sama kerjaan saya. Saya juga orangnya cekatan dalam bekerja
8	Apakah ada penghargaan bagi jika anda berprestasi? Apa bentuknya?	Tidak ada	kalau untuk penghargaan di sini gak ada sih	kalau selama saya di sini sih gak pernah ada penghargaan
9	Menurut anda banyak atau tidak karyawan yang keluar masuk bekerja disini?	iya banyak yang keluar masuk	Ya cukup banyak sih	kalau saya kurang tau tepatnya ya, tapi ya lumayan banyak sih karyawan yang keluar terus ad lagi yang masuk gitu



HASIL WAWANCARA DENGAN PEMILIK



NO	PERTANYAAN	JAWABAN
Perspektif keuangan		
1	Sudah berapa lama usaha anda berdiri?	Sudah 10 tahun usaha saya berdiri
2	Menurut anda bagaimana profit yang selama ini diperoleh dalam 3 tahun terakhir? Apakah meningkat atau menurun? Sebulan kira-kira berapa?	ya meningkat sekitar 5 %. sebulan ya kira – kira 5 juta lah
3	Berapa pendapatan/omzet anda per bulan?	Rp 20.000.000,00 per bulan
4	Berapa jumlah biaya operasional per bulan dan untuk apa saja?	Ya kurang lebih 5 jutaan, buat gaji karyawan terus bayar listrik, dll
5	Apakah ada bonus untuk karyawan dan berapa gaji karyawan per bulan?	gaji karyawan di sini Rp 700.000,00 per bulan. Kalau bonus lembur gak ada, tapi ada bonus untuk karyawan yang udah lama kerja di sini yang udah lebih dari 5 tahun
Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan		
6	Bagaimana anda mengadakan rekrutmen karyawan?	melalui mulut ke mulut dan lewat radio
7	Menurut anda, apakah anda melakukan <i>training</i> atau pelatihan karyawan?	Iya saya melakukan pelatihan terlebih dahulu.
8	Jika iya bagaimana dan jika tidak mengapa?	Ya di latih jadi biar mereka tahu bagaimana cara untuk memberikan pelayanan yang baik dan di beritau juga letak – letak barang
9	Kebijakan terkait SDM, apakah karyawan anda memiliki <i>skill</i> atau ketrampilan baik untuk bekerja?	Ya, mereka bekerja dengan baik
10	Apakah ada penghargaan bagi karyawan berprestasi? Apa bentuknya?	tidak ada penghargaan di sini
11	Bagaimana tingkat <i>Turnover</i> atau tingkat keluar masuknya karyawan pada bengkel ini dalam 3 tahun terakhir?	Tingkat turnover diusaha saya adalah sekitar 10%

