

FOTO LAMPIRAN

Gambar 5.1 Kondisi Toko Tampak Depan



Gambar 5.2 Kondisi bagian dalam toko



Gambar 5.3 Pengisian kuesioner bersama dengan petani tanaman hias



Gambar 5.4

Pengisian kuesioner bersama dengan pelanggan yang berjualan bibit tanaman



Gambar 5.5 Pengisian kuisisioner bersama dengan petani sayur



LAMPIRAN KUESIONER

KUESIONER BAGI PELANGGAN UD. SARANA MITRA AGRO

Responden Yth,

Saya adalah mahasiswi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang sedang mengadakan penelitian ‘Kinerja Layanan Menurut Persepsi Pelanggan dan Manajemen DU. Sarana Mitra Agro. Demi kredibilitas yang tinggi ,maka saya sangat ,mengharapkan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima akan digunakan untuk kepentingan akademis semata. Tidak ada jawaban salah dalam penelitian ini, semua jawaban akan diperlakukan sama.

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam penelitian ini.

Pramusita Hatmodjo.

-
1. Nama Anda : _____
 2. Pekerjaan Anda : _____
 3. Rata-tata pembelian jumlah plastik : +- _____
 4. Usia : _____
 5. Tujuan pemakaian : pribadi/ perusahaan
 6. Objek pemakaian tanaman : wortel/ sawi/dll
 7. Lama menjadi pelanggan : _____ bulan

Isilah daftar pertanyaan berikut menggunakan tanda contreng (V) pada kolom sesuai dengan jawaban Anda.

I. Tangible (Bukti Nyata)

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
1	Area penjualan UD.Sarana Mitra Agro yang nyaman					
2	UD. Sarana Mitra Agro memiliki penataan toko/ layout toko yang					

	nyaman untuk berbelanja					
--	-------------------------	--	--	--	--	--

II. Empathy (Empati)

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Karyawan mampu melayani saya dengan baik					
2	Karyawan mengutamakan kebutuhan pelanggan					
3	Karyawan selalu memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social					
4	Karyawan memberikan perhatian langsung ke pelanggan					

1. Bagaimana cara karyawan dalam memastikan komunikasi yang baik dengan pelanggan?
(misal: dengan komunikasi tatap langsung/menyediakan layanan kritik saran dsb)

Jawaban: _____

III. Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Karyawan cepat dalam melakukan pelayanan					
2	Karyawan merespon saat ada keluhan dari pelanggan					
3	Karyawan menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan					
4	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik					

1. Langkah apa saja yang karyawan lakukan apabila Anda memiliki keluhan?

Jawaban: _____

IV. Reliability (Kehandalan)

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Karyawan cepat dalam menangani kebutuhan akan pesanan Anda					
2	Ketepatan karyawan saat melayani saya					
3	Karyawan dapat memberikan solusi bagi saya					
4	Ketelitian karyawan dalam menangani pembayaran					
5	Estimasi barang sampai tepat waktu					
6	Melakukan pelsyanan yang baik sedari awal					
7	Karyawan memiliki pengetahuan mengenai produk yang dijual					
8	UD.Sarana Mitra Agro memiliki kasir guna menunjang transaksi					
9	UD. Sarana Mitra Agro memiliki sistem komputerisasi yang baik					

Isilah pertanyaan berikut dengan beserta penjelasannya!

1. Bagaimana langkah karyawan dalam menagih pembayaran ke pelanggan?

Jawaban: _____

V. Assurrance (Jaminan)

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
----	------------	---------------------	--------------	--------	--------	---------------

1	Retur apabila barang datang diluar estimasi					
2	Karyawan menjamin tidak ada kesalahan pencatatan dalam pemesanan					

1. Bagaimana cara karyawan meyakinkan Anda bahwa produk yang dijual adalah produk tanpa cacat dan sesuai dengan speknnya?

Jawaban: _____





8.79% PLAGIARISM
APPROXIMATELY

Report #12564807

BAB 1 PENDAHULUAN 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH Kopeng adalah daerah yang berada di bawah kaki gunung Merapi dan Merbabu pada ketinggian 1500-1700 mdpl. Dengan ketinggian tersebut, daerah Kopeng cocok untuk ditanami kol, wortel, sawi dan berbagai macam sayuran lainnya. dengan kondisi pertanian yang meningkat tersebut, maka membutuhkan alat-alat pertanian seperti plastik UV dan plastik mulsa. Ada beberapa toko yang menjual plastik untuk pertanian, salah satunya UD. Sarana Mitra Agro. Toko yang bertempat di Jalan Kaponan KM 21, Kopeng, Jawa Tengah ini berdiri sejak 1 Mei 2019. Di tempat ini dipekerjakan 6 karyawan untuk melakukan penjualan, tagihan, pengiriman barang dan keluhan. Karyawan tersebut melayani berbagai konsumen dari berbagai asal dan kebutuhan plastik. Produk yang dijual di UD. Sarana Mitra Agro yakni plastik mulsa dan plastik UV. Kedua plastik ini memiliki fungsi dan pemakaian yang berbeda namun mempunyai tujuan yakni menunjang tanaman agar memiliki kualitas yang mumpuni, bukan dari segi kuantitasnya. Plastik UV sering juga disebut sebagai plastik film rumah kaca karena plastik ini transparan seperti kaca. Plastik UV (ultra violet) merupakan plastik khusus untuk green house yang dilapisi bahan kimia tertentu. Penambahan bahan kimia ini berfungsi untuk melindungi tanaman dari sinar ultraviolet yang berlebihan.

