

LAMPIRAN
KUESIONER UNTUK KONSUMEN

Responden Yth,

Saya Andreas Ricky Pratama Gunawanselaku mahasiswa dari Universitas Katolik Soegijapranata Semarang dengan nomor NIM 18.D1.0147, akan mengadakan penelitian mengenai strategi pengembangan UD Sinar Bintang Semarang. Untuk itu kami mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini. Segala informasi Saudara/Saudari berikan, akan kami jaga kerahasiaannya dan hanya dipakai untuk kepentingan akademis. Atas kesediaannya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner kami mengucapkan terimakasih.

1. Jenis Kelamin
 - (a) Laki-laki
 - (b) Perempuan
2. Usia
 - (a) <20 tahun
 - (b) >20-30 tahun
 - (c) >30-40 tahun
 - (d) >40-50 tahun
 - (e) >50 tahun
3. Domisili
 - (a) Kota Semarang
 - (b) Luar Kota Semarang
4. Lamanya menjadi pelanggan UD Sinar Bintang
 - (a) <1 bulan
 - (b) >1-6 bulan
 - (c) >6-12 bulan
 - (d) >1-2 tahun
5. Frekuensi Pembelian
 - (a) <2 kali
 - (b) >2 kali
6. Darimana Anda mengetahui mengenai UD Sinar Bintang

- (a) Referensi teman / saudara
 - (b) Iklan koran
 - (c) Brosur
 - (d) Banner
 - (e) Website
 - (f) Media sosial
7. Apa tujuan Anda melakukan pemesanan pada UD Sinar Bintang
- (a) Pribadi
 - (b) Proyek konstruksi
 - (c) Instansi pemerintah
 - (d) Grosir/toko/distributor
 - (e) Lain-lain, _____
8. Apa yang membuat Anda lebih memilih membeli produk knee elbow UD Sinar Bintang dibandingkan tempat lain?
- (a) Harga
 - (b) Kualitas produk
 - (c) Kecepatan pemesanan
 - (d) Tanggapan cepat
 - (e) Kemudahan pemesanan
 - (f) Keandalan servis
 - (g) Kemudahan cara pembayaran
 - (h) Lain-lain, _____
9. Bagaimana prosedur Anda melakukan pemesanan pada UD Sinar Bintang?
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
10. Apakah UD Sinar Bintang selalu mengirimkan sesuai dengan pesanan?
- (a) Ya
 - (b) Tidak
11. Apakah Anda akan melakukan pembelian kembali di UD Sinar Bintang?

(a) Ya

(b) Tidak

Berikan alasannya



PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PEMILIK DAN KARYAWAN

Segmen Pelanggan

1. Bagaimana karakter konsumen Anda?
2. Jenis pekerjaan apa yang paling banyak dimiliki konsumen Anda?
3. Apa tujuan konsumen Anda melakukan pembelian?
4. Apakah konsumen Anda melakukan pembelian untuk pribadi atau orang lain? untuk kebutuhan pribadi atau perusahaan?

Proposisi nilai

1. Apa kebutuhan pelanggan Anda?
2. Apa nilai yang dapat Anda berikan untuk pelanggan Anda?
3. Apa kelebihan dari produk/layanan Anda dibandingkan dengan pesaing?
4. Apa pengalaman baru yang Anda berikan untuk pelanggan?
5. Apakah Anda membuat produk custom untuk pelanggan? Bagaimana bentuknya?
6. Apakah desain yang Anda buat unik untuk tiap konsumen? Jelaskan
7. Bagaimana penempatan merk dalam produk Anda?
8. Apakah harga yang Anda berikan terjangkau? Bagaimana jika dibandingkan dengan produk pesaing?
9. Bagaimana cara Anda membantu pelanggan mengurangi biaya?
10. Bagaimana cara Anda mengurangi risiko kerusakan pada produk?
11. Bagaimana cara Anda membuat produk yang memudahkan konsumen untuk mengkonsumsinya?

Saluran

1. Bagaimana cara konsumen Anda melakukan pemesanan?
2. Apa media yang Anda gunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan?

Customer Relation

1. Bagaimana komunikasi Anda dengan pelanggan?
2. Apa bentuk aftersales service yang Anda berikan kepada pelanggan?

Aliran pendapatan

1. Apa sumber utama pemasukan Anda?
2. Dari penjualan produk ataukah ada sumber lain?

Sumber daya utama

1. Apa aset utama Anda?
2. Apa saja yang telah Anda investasikan dalam perusahaan?

3. Bagaimana cara Anda memanfaatkan sumber daya yang Anda miliki untuk efisiensi dan peningkatan profit?

Kegiatan utama

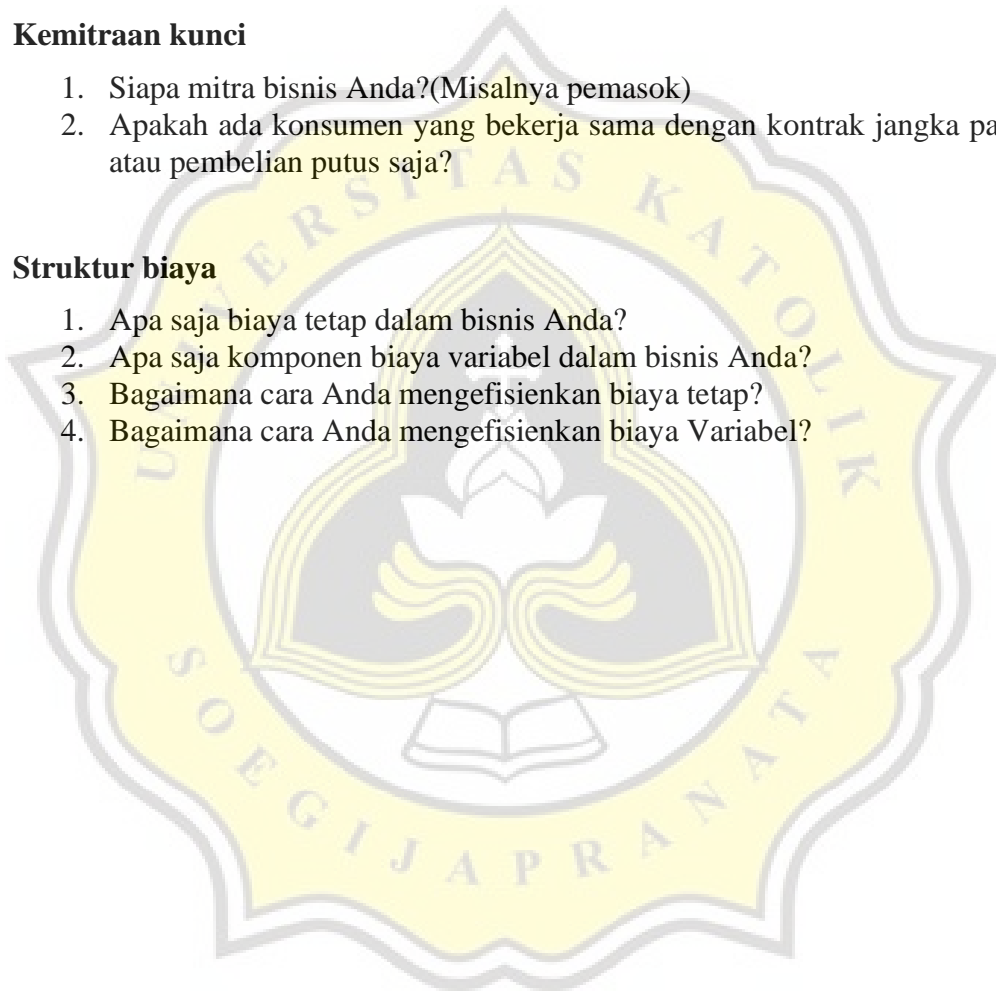
1. Apa bahan baku pembuatan produk *knee elbow*?
2. Bagaimana proses produksinya?

Kemitraan kunci

1. Siapa mitra bisnis Anda?(Misalnya pemasok)
2. Apakah ada konsumen yang bekerja sama dengan kontrak jangka panjang atau pembelian putus saja?

Struktur biaya

1. Apa saja biaya tetap dalam bisnis Anda?
2. Apa saja komponen biaya variabel dalam bisnis Anda?
3. Bagaimana cara Anda mengefisienkan biaya tetap?
4. Bagaimana cara Anda mengefisienkan biaya Variabel?



HASIL WAWANCARA BMC

Segmen Pelanggan

Pertanyaan	R1	R2	R3	Kesimpulan
Bagaimana karakter konsumen UD Sinar Bintang?	Pembeli langsung untuk dipakai sendiri, dan ada yang dijual kembali	Ada yang dipakai sendiri, ada yang dijual lagi	Toko, ada kontraktor juga	Konsumen beragam, ada yang membeli untuk dipakai sendiri, ada yang untuk dijual kembali
Jenis pekerjaan apa yang paling banyak dimiliki konsumen UD Sinar Bintang?	Semua orang yang mau beli, ada pembeli individu, ada yang kontraktor, ada juga toko bangunan	Toko bangunan dan kontraktor	Macam-macam, ada yang kulakan buat dijual lagi, seperti grosiran. Ada juga yang kontraktor.	Kontraktor, toko bangunan
Apa tujuan konsumen UD Sinar Bintang melakukan pembelian?	Dipakai sendiri, ada yang dijual kembali	Dipakai kayak kontraktor, tapi ada yang jual kembali seperti toko bangunan dan grosiran	Dipakai sendiri seperti kontraktor dan orang yang bangun rumah, lainnya jual lagi di toko	Ada yang membeli untuk dipakai sendiri, ada yang untuk dijual kembali
Apakah konsumen UD Sinar Bintang melakukan pembelian untuk pribadi atau orang lain? untuk kebutuhan pribadi atau perusahaan?	Beda-beda, ada yang dipakai sendiri, ada yang perorangan ada yang perusahaan, ada yang toko dijual kembali	Ya pribadi, ya jual ulang.	Pribadi dan perusahaan	Konsumen melakukan pembelian untuk kepentingan pribadi maupun perusahaan. Beragam kepentingannya.

Proposisi Nilai

Pertanyaan	R1	R2	R3	Kesimpulan
Apa kebutuhan pelanggan UD Sinar Bintang?	Produk <i>elbow knee</i> yang presisi	Bagus dan tahan lama	Tahan lama, tidak gampang pecah	Produk <i>elbow knee</i> yang presisi, tahan lama yang tidak mudah pecah
Apa nilai yang dapat UD Sinar Bintang berikan untuk pelanggan UD Sinar Bintang?	Produk presisi, tidak mudah pecah	Tahan lama, presisi mudah dipasang	Presisi, tahan lama	Produk <i>elbow knee</i> yang presisi, tahan lama yang tidak mudah pecah
Apa kelebihan dari produk/layanan UD Sinar Bintang dibandingkan dengan pesaing?	Produk presisi, tidak mudah pecah	Tahan lama, presisi mudah dipasang	Presisi, tahan lama	Produk <i>elbow knee</i> yang presisi, tahan lama yang tidak mudah pecah
Apa pengalaman baru yang UD Sinar Bintang berikan untuk pelanggan?	Produk mudah dipasang	Barang bagus	Gampang dijual lagi	Produk <i>elbow knee</i> yang mudah dipasang karena presisi dan mudah dijual kembali oleh toko
Apakah UD Sinar Bintang membuat produk custom untuk pelanggan? Bagaimana bentuknya?	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
Apakah desain yang UD Sinar Bintang buat unik untuk tiap konsumen? Jelaskan	Tidak, sama semua, hitam dan putih saja	Tidak	Tidak	Tidak, hitam dan putih saja

Bagaimana penempatan merk dalam produk UD Sinar Bintang?	Merk ada di depan kemasan	Logo ada di plastik kemasan	Ada di plastik kemasan dari produk	Merk ditempatkan di plastik kemasan produk
Apakah harga yang UD Sinar Bintang berikan terjangkau? Bagaimana jika dibandingkan dengan produk pesaing?	Terjangkau, lebih rendah dibandingkan produk lain	Lebih murah kita	Ya, lebih terjangkau dari produk pesaing	Harga yang UD Sinar Bintang berikan terjangkau dan lebih rendah dari produk pesaing.
Bagaimana cara UD Sinar Bintang membantu pelanggan mengurangi biaya?	Tidak kena ongkos kirim, karena armada sendiri, tidak pake jasa angkut lain	Tidak ada ongkir	Tidak dikenakan ongkir	Pelanggan tidak dikenakan ongkos pengiriman karena UD Sinar Bintang menghindari pengiriman dengan menggunakan jasa pengangkut
Bagaimana cara UD Sinar Bintang mengurangi risiko kerusakan pada produk?	Karena menggunakan kerajinan tangan	Pakai tangan, lebih bisa halus, rapi	Karena menggunakan kerajinan tangan	Cara UD Sinar Bintang mengurangi risiko kerusakan pada produk adalah dengan membuat secara hati-hati yang dimonitor dengan tangan secara

				langsung
Bagaimana cara UD Sinar Bintang membuat produk yang memudahkan konsumen untuk mengkonsumsinya?	Produk kita siap pakai	Siap pakai	Siap pakai, siap jual	Produk UD Sinar Bintang siap langsung untuk dipakai atau dijual kembali

Saluran

Pertanyaan	R1	R2	R3	Kesimpulan
Bagaimana cara konsumen UD Sinar Bintang melakukan pemesanan?	Telepon dan WA	WA	Telepon, WA	Konsumen UD Sinar Bintang memesan melalui telepon dan hubungan melalui aplikasi Whatsapp.
Apa media yang UD Sinar Bintang gunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan?	WA, habis itu pesanan dikirim, bayar, tinggal foto, kirim WA lagi	WA	WA	Pelanggan cukup melakukan pemesanan melalui Whatsapp dengan memfoto saja, melakukan pembayaran via transfer dan produk <i>elbow knee</i> akan dikirimkan ketoko-toko ataupun langsung kepelanggan individu.

Customer relation

Pertanyaan	R1	R2	R3	Kesimpulan
Bagaimana komunikasi UD Sinar Bintang dengan pelanggan?	Telepon dan WA	WA	Saya tanya pendapat pemilik toko, terus tanya persediaan, terus tanya pesanan	UD Sinar Bintang dalam menjalin relasi dengan pelanggan melalui komunikasi dengan telepon ataupun melalui Whatsapp yang dilakukan bulanan. Untuk konsumen toko, kepala bagian sales akan menanyakan mengenai pendapat toko tentang kualitas <i>elbow knee</i> produk UD Sinar Bintang, kemudian kepala bagian sales menanyakan persediaan <i>elbow knee</i> toko
Apa bentuk aftersales service yang UD Sinar Bintang berikan kepada	WA, tinggal dihubungi yang biasa kontraktor ada proyek	WA, biasanya sales hubungi toko, terus dipesan	Saya hubungi kontraktor atau toko, kemudian menanyakan tentang kebutuhan	Untuk menjaga hubungan dengan pelanggan perorangan seperti kontraktor, kepala bagian

pelanggan?				sales secara rutin melakukan hubungan melalui Whatsapp untuk mengetahui proyek yang sedang dikerjakan kontraktor dan kemungkinan menggunakan <i>elbow knee</i> produksi dari UD Sinar Bintang
------------	--	--	--	---

Aliran pendapatan

Pertanyaan	R1	R2	R3	Kesimpulan
Apa sumber utama pemasukan UD Sinar Bintang?	Jual produk <i>knee elbow</i>	Jual produk <i>knee elbow</i>	Jual produk <i>knee elbow</i>	Pendapatan utama UD Sinar Bintang dari penjualan produk <i>knee elbow</i>
Dari penjualan produk apakah ada sumber lain?	Penjualan produk <i>knee elbow</i> saja	Tidak ada sumber lain	Penjualan produk <i>knee elbow</i> saja	Penjualan produk <i>knee elbow</i> saja

Sumber daya utama

Pertanyaan	R1	R2	R3	Kesimpulan
Apa aset utama UD Sinar	Karyawan, karena semua dibuat pakai tangan, modal	Bangunan, mesin, persediaan,	Modal, jaringan luas, produk bagus	<i>Key Resources</i> yang dimiliki oleh UD Sinar Bintang yang

Bintang?	cash	kantor		berupa sumber daya fisik berupa asset pabrik seperti bangunan, mobil, stok dan kantor serta yang terutama adalah karyawan, serta modal.
Apa saja yang telah UD Sinar Bintang investasikan dalam perusahaan?	Mesin, mobil, stok pipa, bangunan	Mesin, mobil, stok pipa, bangunan	Mesin, mobil, stok pipa, bangunan	Mesin, mobil, stok pipa, bangunan
Bagaimana cara UD Sinar Bintang memanfaatkan sumber daya yang UD Sinar Bintang miliki untuk efisiensi dan peningkatan profit?	Memanfaatkan karyawan untuk membuat produk yang baik	Karyawan produksi diperbanyak, jadi dikeroyok banyak, bisa cepat selesai, mutu lebih terjaga	Memanfaatkan tenaga manusia	Cara memanfaatkan adalah dengan memberdayakan karyawan yang sudah dimiliki terutama bagian produksi untuk membuat produk yang baik

Kegiatan Utama

Pertanyaan	R1	R2	R3	Kesimpulan
Apa bahan baku pembuatan produk <i>knee elbow</i> ?	pipa, minyak tanah dan karet ban	Minyak tanah, pipa, karet ban, terus alat-alat seperti teplok, spon, air, gergaji dan mesin potong	pipa	Bahan baku pembuatan <i>elbow knee</i> adalah pipa, minyak tanah dan karet ban. Sedangkan

		pipa.		fasilitas dan peralatan yang digunakan adalah teplok, spon, air, gergaji dan mesin potong pipa.
Bagaimana proses produksinya?	Beli bahan baku, dipotong-potong, ditekuk, terus dipotong lagi, dikemas.	Memotong pipa maspion menjadi beberapa bagian, melekukan pipa maspion sebesar 10 cm itu menjadi bentuk U di atas teplok, memotong pipa yang berbentuk U menjadi 2 bagian, ujung pipa di mop dengan pipa yang lain, packing, dipress dengan menggunakan lilin	Pemotongan pipa dari bahan, ditekuk	Memotong pipa maspion menjadi beberapa bagian, melekukan pipa maspion sebesar 10 cm itu menjadi bentuk U di atas teplok, memotong pipa yang berbentuk U menjadi 2 bagian, ujung pipa di mop dengan pipa yang lain, packing, dipress dengan menggunakan lilin

Kemitraan Kunci

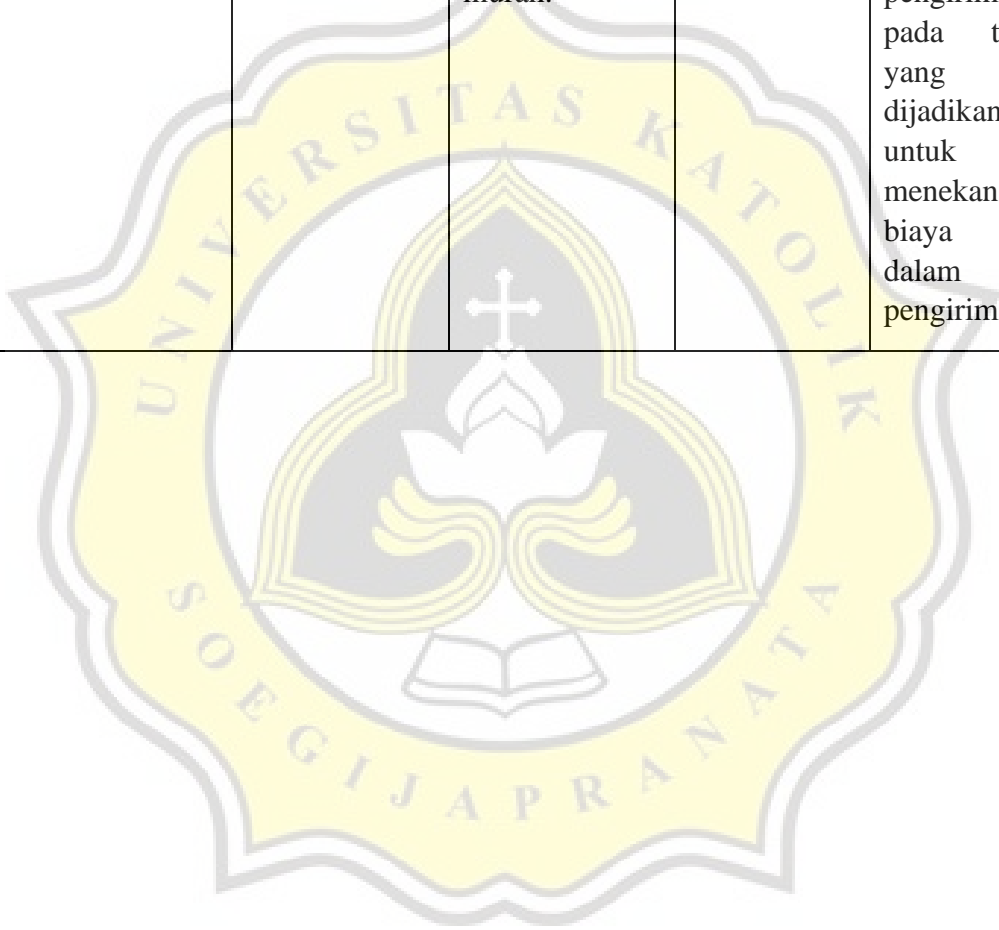
Pertanyaan	R1	R2	R3	Kesimpulan
Siapa mitra bisnis UD Sinar Bintang?(Misalnya	Maspion	Maspion	Maspion	Supplier pipa UD Sinar Bintang

pemasok)				adalah dari Maspion.
Apakah ada konsumen yang bekerja sama dengan kontrak jangka panjang atau pembelian putus saja?	Beli putus saja	Beli putus setahu saya	Pembelian putus, dari PO yang masuk, sesuai harga dan jumlah	Pembelian dilakukan dengan pembelian putus, berdasarkan <i>Purchase Order</i> , dengan harga dan jumlah yang telah disepakati.

Struktur Biaya

Pertanyaan	R1	R2	R3	Kesimpulan
Apa saja biaya tetap dalam bisnis UD Sinar Bintang?	Gaji			Gaji
Apa saja komponen biaya variabel dalam bisnis UD Sinar Bintang?	Bahan pipa, listrik, air, telepon	Pipa, persediaan	Listrik, air	Bahan baku pipa, listrik, air, telepon
Bagaimana cara UD Sinar Bintang mengefisienkan biaya tetap?	Tidak bisa, sudah standar	Tidak tahu	Sudah wajar	Biaya tetap tidak dapat diefisienkan lagi
Bagaimana cara UD Sinar Bintang mengefisienkan biaya variabel?	Dengan menggunakan truk sendiri untuk pengiriman produk UD	Kalau kesalahan dalam produksi misal pemotongan bahan lebih	Jadi pengiriman untuk tujuan yang sama bisa dijadikan 1	Dengan menggunakan kerajinan tangan maka biaya energi dapat ditekan

	<p>Sinar Bintang. Kesalahan produksi dikurangi, jadi pas harga berubah, tidak kaget.</p>	<p>rendah, maka bisa meminimalkan biaya. Lagipula karena kerajinan tangan, jadi ongkos lebih murah.</p>	<p>kali jalan, menghemat biaya solar.</p>	<p>sehingga harga dapat lebih terjangkau. Penggunaan truk sendiri untuk pengiriman serta pengiriman pada tujuan yang sama dijadikan satu untuk menekan biaya solar dalam pengiriman.</p>
--	--	---	---	--



**DAFTAR PERTANYAAN MATRIKS SWOT
UNTUK KONSUMEN**

Identitas Responden

Nama Responden :

Jabatan :

Nama Toko :

Petunjuk Pengisian

Masing-masing factor diberikan pilihan jawaban dengan skala :

STS : Sangat tidak setuju

TS : Tidak setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat setuju

Pertanyaan Bobot

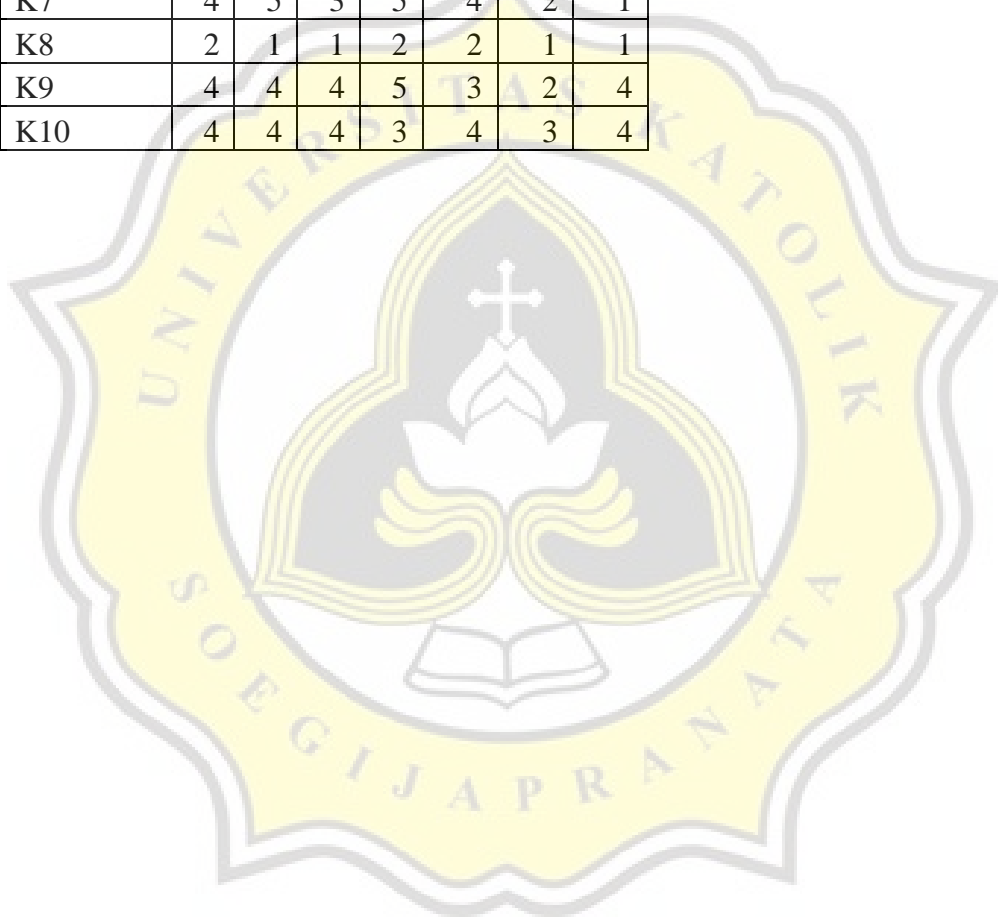
	STRENGTH	STS	TS	N	S	SS
1	Produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang dibuat dengan kerajinan tangan					
2	Harga produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang terjangkau					
3	Produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang tidak mudah pecah (tahan lama)					
4	Pengiriman kepada konsumen dengan armada sendiri					

WEAKNESS		1	2	3	4	5
1	Penjualan produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang hanya di Jawa Tengah					
2	Pengiriman partai kecil (belum ada truk besar)					
3	Kapasitas produksi produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang terbatas					



JAWABAN RESPONDEN KONSUMEN

Responden	RESPON						
	S1	S2	S3	S4	W1	W2	W3
K1	4	4	2	4	4	3	4
K2	3	4	4	4	4	1	5
K3	3	4	2	4	4	3	3
K4	3	5	3	1	5	5	2
K5	4	1	2	5	3	2	1
K6	3	1	5	4	5	5	5
K7	4	5	3	5	4	2	1
K8	2	1	1	2	2	1	1
K9	4	4	4	5	3	2	4
K10	4	4	4	3	4	3	4



**DAFTAR PERTANYAAN MATRIKS SWOT
UNTUK PEMILIK DAN KARYAWAN**

Identitas Responden

Nama Responden :

Jabatan :

Lama Usaha/Kerja :

Pendidikan Terakhir :

Petunjuk Pengisian

BOBOT

Masing-masing factor diberi bobot dengan skala :

Mulai dari 0 (Tidak penting)

Sampai dengan 10 (Sangat penting)

RATING

Masing-masing factor diberi rating dengan skala :

	Mulai dari	Sampai dengan
Strength	+1 (Poor)	+4 (Outstanding)
Weakness	+4 (Outstanding)	+1 (Poor)
Opportunity	+1 (Poor)	+4 (Outstanding)
Threat	+4 (Outstanding)	+1 (Poor)

Pertanyaan Bobot

STRENGTH		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang dibuat dengan kerajinan tangan				X						
2	Harga produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang terjangkau		X								
3	Produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang tidak mudah pecah (tahan lama)							X			
4	Pengiriman kepada konsumen dengan armada sendiri				X						
WEAKNESS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Penjualan produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang hanya di Jawa Tengah			X							
2	Pengiriman partai kecil (belum ada truk besar)			X							
3	Kapasitas produksi produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang terbatas			X							
4	Ketergantungan pada supplier pipa							X			
OPPORTUNITY		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Proyek pembangunan mulai bertumbuh pasca Covid			X							
2	Produsen pipa dari luar negeri										X
THREAT		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pesaing produsen pabrikan (Maspion) yang masuk pasar lokal Semarang									X	
2	Perubahan harga sepihak dan sewaktu-waktu dari produsen pipa							X			

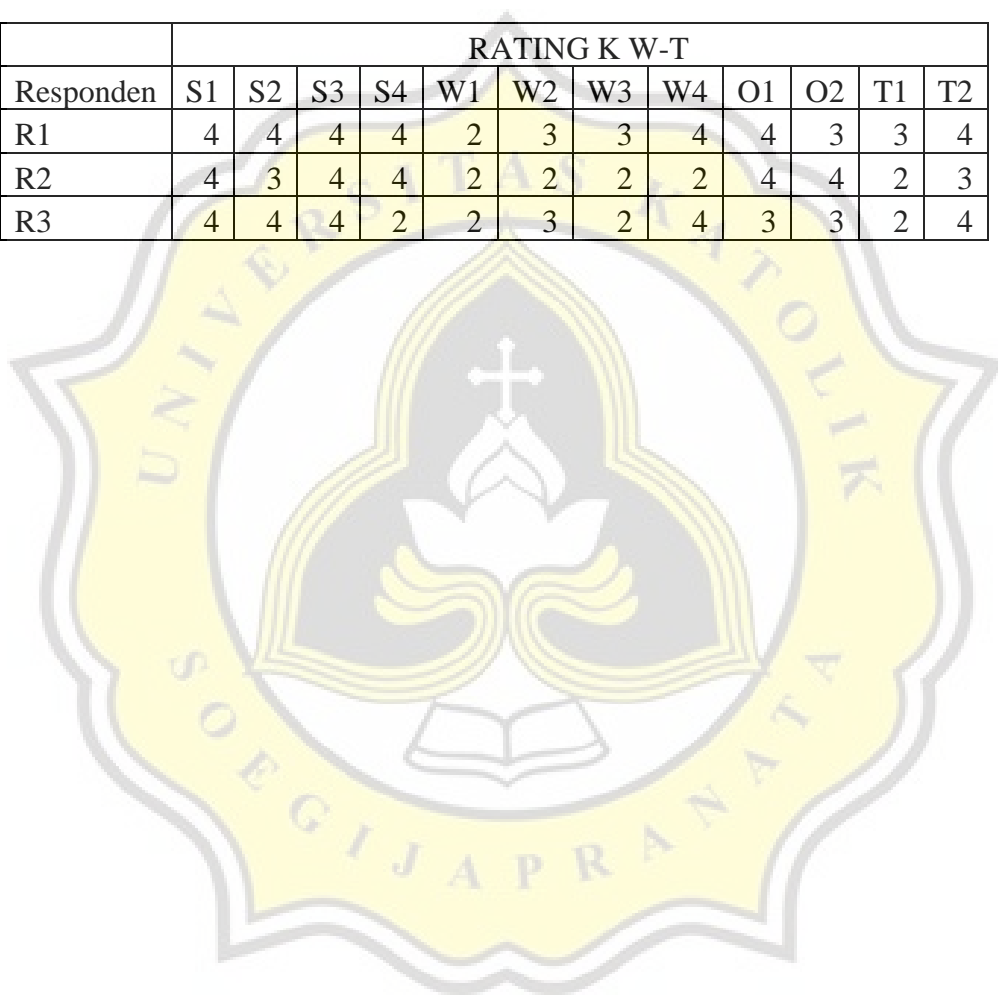
Pertanyaan Rating

STRENGTH		1	2	3	4
1	Produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang dibuat dengan kerajinan tangan				X
2	Harga produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang terjangkau				
3	Produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang tidak mudah pecah (tahan lama)				
4	Pengiriman kepada konsumen dengan armada sendiri				
WEAKNESS		1	2	3	4
1	Penjualan produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang hanya di Jawa Tengah				
2	Pengiriman partai kecil (belum ada truk besar)				
3	Kapasitas produksi produk <i>elbow knee</i> UD Sinar Bintang terbatas				
4	Ketergantungan pada supplier pipa				
OPPORTUNITY		1	2	3	4
1	Proyek pembangunan mulai bertumbuh pasca Covid				
2	Produsen pipa dari luar negeri				
THREAT		1	2	3	4
1	Pesaing produsen pabrikan (Maspion) yang masuk pasar lokal Semarang				
2	Perubahan harga sepihak dan sewaktu-waktu dari produsen pipa				

JAWABAN RESPONDEN PEMILIK DAN KARYAWAN

	BOBOT											
Responden	S1	S2	S3	S4	W1	W2	W3	W4	O1	O2	T1	T2
R1	4	2	7	4	3	3	3	7	3	10	9	7
R2	6	4	1	7	3	6	10	6	1	5	2	1
R3	8	4	10	4	10	4	1	2	1	2	8	4

	RATING K W-T											
Responden	S1	S2	S3	S4	W1	W2	W3	W4	O1	O2	T1	T2
R1	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4
R2	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	2	3
R3	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	2	4



HASIL PLAGSCAN

20.12 ↗ 4G

sintak.unika.ac.id

Similarity Report

PAPER NAME
18.D1.0147 _ ANDREAS RICKY PRATAM
A G BAB 1 - BAB 5.docx

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
12835 Words	80651 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
82 Pages	183.4KB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Mar 6, 2023 9:30?AM GMT+7	Mar 6, 2023 9:31?AM GMT+7

● **18% Overall Similarity**
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 17% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 7% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less then 10 words)
- Manually excluded text blocks

Summary