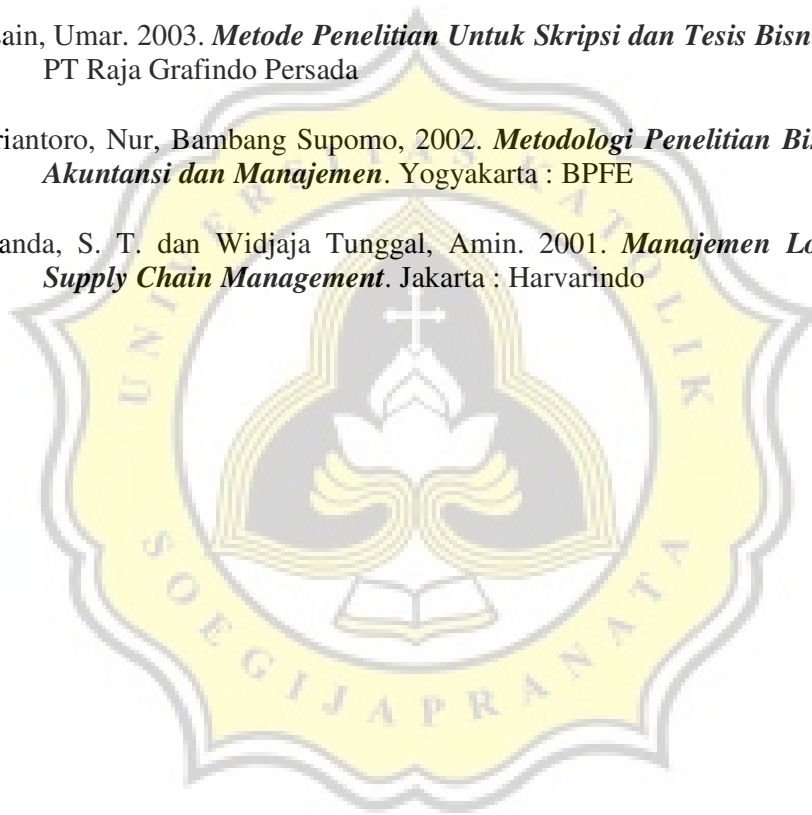


DAFTAR PUSTAKA

- Fernandez, Ricardo, R. 1996. *Mutu Terpadu Dalam Manajemen Pembelian dan Pemasok*. Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressindo
- Gasperz, Vincent. 2001. *Production Planning and Inventory Control = Berdasarkan Pendekatan Sistem Terintegrasi MRP II dan JIT Menuju Manufacturing 21*. Jakarta : Vincent Foundation dan PT Gramedia Pustaka Utama
- Husain, Umar. 2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Indriantoro, Nur, Bambang Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Miranda, S. T. dan Widjaja Tunggal, Amin. 2001. *Manajemen Logistik dan Supply Chain Management*. Jakarta : Harvarindo





LAMPIRAN I

Formulir Pengisian Bobot

Toko kelontong “INSAN”	
Formulir Pemberian Bobot	
Jabatan : Pemilik Toko Kelontong “INSAN”	Total : 35
Definisi Item Yang Dievaluasi	Bobot
Keadaan Umum Pemasok	
1.Kapasitas Produksi	2
2.Lokasi Geografis Pemasok	2
Nilai Total	4
Keadaan Pelayanan Pemasok	
1.Waktu Penyerahan Kerupuk Udang	3
2. Kondisi Kedatangan Kerupuk Udang	3
3.Mengikuti Permintaan Pembeli	3
4.Informasi Kerupuk Udang	2
5.Informasi Harga Kerupuk Udang	3
6.Penanganan Keluhan	3
7.Fleksibilitas Tempo Pembayaran	3
Nilai Total	20
Keadaan Material Pemasok	
1.Harga Kerupuk Udang	3
2.Jaminan Yang Diberikan Oleh Pemasok	3
3.Keadaan Pengemasan atau Pembungkusan	3
4.Kualitas Kerupuk Udang	2
Nilai Total	11

Keterangan :

Nilai 1 : Kurang Penting

Nilai 2 : Cukup Penting

Nilai 3 : Sangat Penting

The logo of Universitas Soegijapranata is a yellow shield with a scalloped border. Inside the shield is a stylized white lotus flower with a cross on top, and an open book at the base. The text "UNIVERSITAS SOEGIJAPRANATA" is written in a circular path around the central emblem.

LAMPIRAN II

Formulir Evaluasi Pemasok

Formulir Evaluasi Pemasok Untuk Kerupuk Udang Ukuran Kecil

Toko kelontong “INSAN”					
Formulir Evaluasi Pemasok					
Nama Pemasok : CV Murni					
Deskripsi Item Yang Dievaluasi	PM	GD 1	GD 2	GD 3	Nilai
Keadaan umum pemasok					
1.Kapasitas Produksi	1	-	-	-	1
2.Lokasi Geografi Pemasok	2	-	-	-	2
Keadaan pelayanan pemasok					
1.Waktu Penyerahan Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Kondisi Kedatangan Kerupuk Udang	-	2	3	2	2,33
3.Mengikuti Permintaan Pembeli	3	-	-	-	3
4.Informasi Kerupuk Udang	1	-	-	-	1
5.Informasi Harga	2	-	-	-	2
6.Penanganan Keluhan	3	-	-	-	3
7.Fleksibilitas Tempo Pembayaran	2	-	-	-	2
Keadaan Material Pemasok					
1.Harga Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Jaminan Yang Diberikan Oleh Pemasok	3	-	-	-	3
3.Keadaan Pengemasan atau Pembungkusan	-	2	2	2	2
4.Kualitas Kerupuk Udang	2	2	1	1	1,5

Sumber : Data Primer Yang Diolah

PM : Pemilik toko kelontong “INSAN”

GD 1 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” pertama

GD 2 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” kedua

GD 3 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” ketiga

Toko kelontong “INSAN”					
Formulir Evaluasi Pemasok					
Nama Pemasok : CV Indrasari					
Deskripsi Item Yang Dievaluasi	PM	GD 1	GD 2	GD 3	Nilai
Keadaan umum pemasok					
1.Kapasitas Produksi	2	-	-	-	2
2.Lokasi Geografi Pemasok	1	-	-	-	1
Keadaan pelayanan pemasok					
1.Waktu Penyerahan Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Kondisi Kedatangan Kerupuk Udang	-	2	2	2	2
3.Mengikuti Permintaan Pembeli	3	-	-	-	3
4.Informasi Kerupuk Udang	1	-	-	-	1
5.Informasi Harga	2	-	-	-	2
6.Penanganan Keluhan	1	-	-	-	1
7.Flexibilitas Tempo Pembayaran	2	-	-	-	2
Keadaan Material Pemasok					
1.Harga Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Jaminan Yang Diberikan Oleh Pemasok	3	-	-	-	3
3.Keadaan Pengemasan atau Pembungkusan	-	2	2	2	2
4.Kualitas Kerupuk Udang	3	2	3	3	2,75

Sumber : Data Primer Yang Diolah

PM : Pemilik toko kelontong “INSAN”

GD 1 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” pertama

GD 2 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” kedua

GD 3 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” ketiga

Toko kelontong “INSAN”					
Formulir Evaluasi Pemasok					
Nama Pemasok : Perusahaan Dua Gajah					
Deskripsi Item Yang Dievaluasi	PM	GD 1	GD 2	GD 3	Nilai
Keadaan umum pemasok					
1.Kapasitas Produksi	2	-	-	-	2
2.Lokasi Geografi Pemasok	1	-	-	-	1
Keadaan pelayanan pemasok					
1.Waktu Penyerahan Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Kondisi Kedatangan Kerupuk Udang	-	3	3	3	3
3.Mengikuti Permintaan Pembeli	2	-	-	-	2
4.Informasi Kerupuk Udang	1	-	-	-	1
5.Informasi Harga	2	-	-	-	2
6.Penanganan Keluhan	3	-	-	-	3
7.Flexibilitas Tempo Pembayaran	3	-	-	-	3
Keadaan Material Pemasok					
1.Harga Kerupuk Udang	1	-	-	-	1
2.Jaminan Yang Diberikan Oleh Pemasok	3	-	-	-	3
3.Keadaan Pengemasan atau Pembungkusan	-	2	2	2	2
4.Kualitas Kerupuk Udang	3	3	3	3	3

Sumber : Data Primer Yang Diolah

PM : Pemilik toko kelontong “INSAN”

GD 1 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” pertama

GD 2 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” kedua

GD 3 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” ketiga

Toko kelontong “INSAN”					
Formulir Evaluasi Pemasok					
Nama Pemasok : Perusahaan Kerupuk Finna					
Deskripsi Item Yang Dievaluasi	PM	GD 1	GD 2	GD 3	Nilai
Keadaan umum pemasok					
1.Kapasitas Produksi	3	-	-	-	3
2.Lokasi Geografi Pemasok	1	-	-	-	1
Keadaan pelayanan pemasok					
1.Waktu Penyerahan Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Kondisi Kedatangan Kerupuk Udang	-	2	2	2	2
3.Mengikuti Permintaan Pembeli	3	-	-	-	3
4.Informasi Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
5.Informasi Harga	2	-	-	-	2
6.Penanganan Keluhan	3	-	-	-	3
7.Flexibilitas Tempo Pembayaran	3	-	-	-	3
Keadaan Material Pemasok					
1.Harga Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Jaminan Yang Diberikan Oleh Pemasok	2	-	-	-	2
3.Keadaan Pengemasan atau Pembungkusan	-	2	2	2	2
4.Kualitas Kerupuk Udang	2	2	2	2	2

Sumber : Data Primer Yang Diolah

PM : Pemilik toko kelontong “INSAN”

GD 1 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” pertama

GD 2 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” kedua

GD 3 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” ketiga

Formulir Evaluasi Pemasok Untuk Kerupuk Udang Ukuran Sedang

Toko kelontong “INSAN”					
Formulir Evaluasi Pemasok					
Nama Pemasok : CV Semi Jaya					
Deskripsi Item Yang Dievaluasi	PM	GD 1	GD 2	GD 3	Nilai
Keadaan umum pemasok					
1.Kapasitas Produksi	2	-	-	-	2
2.Lokasi Geografi Pemasok	3	-	-	-	3
Keadaan pelayanan pemasok					
1.Waktu Penyerahan Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Kondisi Kedatangan Kerupuk Udang	-	2	2	2	2
3.Mengikuti Permintaan Pembeli	2	-	-	-	2
4.Informasi Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
5.Informasi Harga	2	-	-	-	2
6.Penanganan Keluhan	2	-	-	-	2
7.Fleksibilitas Tempo Pembayaran	1	-	-	-	1
Keadaan Material Pemasok					
1.Harga Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Jaminan Yang Diberikan Oleh Pemasok	2	-	-	-	2
3.Keadaan Pengemasan atau Pembungkusan	-	2	2	2	2
4.Kualitas Kerupuk Udang	2	2	2	2	2

Sumber : Data Primer Yang Diolah

PM : Pemilik toko kelontong “INSAN”

GD 1 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” pertama

GD 2 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” kedua

GD 3 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” ketiga

Toko kelontong “INSAN”					
Formulir Evaluasi Pemasok					
Nama Pemasok : Perusahaan Dua Gajah					
Deskripsi Item Yang Dievaluasi	PM	GD 1	GD 2	GD 3	Nilai
Keadaan umum pemasok					
1.Kapasitas Produksi	2	-	-	-	2
2.Lokasi Geografi Pemasok	1	-	-	-	1
Keadaan pelayanan pemasok					
1.Waktu Penyerahan Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Kondisi Kedatangan Kerupuk Udang	-	3	3	3	3
3.Mengikuti Permintaan Pembeli	2	-	-	-	2
4.Informasi Kerupuk Udang	1	-	-	-	1
5.Informasi Harga	2	-	-	-	2
6.Penanganan Keluhan	3	-	-	-	3
7.Flexibilitas Tempo Pembayaran	3	-	-	-	3
Keadaan Material Pemasok					
1.Harga Kerupuk Udang	1	-	-	-	1
2.Jaminan Yang Diberikan Oleh Pemasok	3	-	-	-	3
3.Keadaan Pengemasan atau Pembungkusan	-	2	2	2	2
4.Kualitas Kerupuk Udang	3	3	3	3	3

Sumber : Data Primer Yang Diolah

PM : Pemilik toko kelontong “INSAN”

GD 1 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” pertama

GD 2 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” kedua

GD 3 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” ketiga

Toko kelontong “INSAN”					
Formulir Evaluasi Pemasok					
Nama Pemasok : Perusahaan Kerupuk Finna					
Deskripsi Item Yang Dievaluasi	PM	GD 1	GD 2	GD 3	Nilai
Keadaan umum pemasok					
1.Kapasitas Produksi	3	-	-	-	3
2.Lokasi Geografi Pemasok	1	-	-	-	1
Keadaan pelayanan pemasok					
1.Waktu Penyerahan Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Kondisi Kedatangan Kerupuk Udang	-	2	2	2	2
3.Mengikuti Permintaan Pembeli	2	-	-	-	2
4.Informasi Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
5.Informasi Harga	2	-	-	-	2
6.Penanganan Keluhan	3	-	-	-	3
7.Flexibilitas Tempo Pembayaran	3	-	-	-	3
Keadaan Material Pemasok					
1.Harga Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Jaminan Yang Diberikan Oleh Pemasok	2	-	-	-	2
3.Keadaan Pengemasan atau Pembungkusan	-	2	2	2	2
4.Kualitas Kerupuk Udang	2	2	2	2	2

Sumber : Data Primer Yang Diolah

PM : Pemilik toko kelontong “INSAN”

GD 1 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” pertama

GD 2 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” kedua

GD 3 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” ketiga

Formulir Evaluasi Pemasok Untuk Kerupuk Udang Ukuran Besar

Toko kelontong “INSAN”					
Formulir Evaluasi Pemasok					
Nama Pemasok : Perusahaan Dua Gajah					
Deskripsi Item Yang Dievaluasi	PM	GD 1	GD 2	GD 3	Nilai
Keadaan umum pemasok					
1.Kapasitas Produksi	2	-	-	-	2
2.Lokasi Geografi Pemasok	1	-	-	-	1
Keadaan pelayanan pemasok					
1.Waktu Penyerahan Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Kondisi Kedatangan Kerupuk Udang	-	3	3	3	3
3.Mengikuti Permintaan Pembeli	2	-	-	-	2
4.Informasi Kerupuk Udang	1	-	-	-	1
5.Informasi Harga	2	-	-	-	2
6.Penanganan Keluhan	3	-	-	-	3
7.Flexibilitas Tempo Pembayaran	3	-	-	-	3
Keadaan Material Pemasok					
1.Harga Kerupuk Udang	1	-	-	-	1
2.Jaminan Yang Diberikan Oleh Pemasok	3	-	-	-	3
3.Keadaan Pengemasan atau Pembungkusan	-	2	2	2	2
4.Kualitas Kerupuk Udang	3	3	3	3	3

Sumber : Data Primer Yang Diolah

PM : Pemilik toko kelontong “INSAN”

GD 1 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” pertama

GD 2 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” kedua

GD 3 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” ketiga

Toko kelontong “INSAN”					
Formulir Evaluasi Pemasok					
Nama Pemasok : CV Indrasari					
Deskripsi Item Yang Dievaluasi	PM	GD 1	GD 2	GD 3	Nilai
Keadaan umum pemasok					
1.Kapasitas Produksi	2	-	-	-	2
2.Lokasi Geografi Pemasok	1	-	-	-	1
Keadaan pelayanan pemasok					
1.Waktu Penyerahan Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Kondisi Kedatangan Kerupuk Udang	-	2	2	2	2
3.Mengikuti Permintaan Pembeli	3	-	-	-	3
4.Informasi Kerupuk Udang	1	-	-	-	1
5.Informasi Harga	2	-	-	-	2
6.Penanganan Keluhan	1	-	-	-	1
7.Flexibilitas Tempo Pembayaran	2	-	-	-	2
Keadaan Material Pemasok					
1.Harga Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Jaminan Yang Diberikan Oleh Pemasok	3	-	-	-	3
3.Keadaan Pengemasan atau Pembungkusan	-	2	2	2	2
4.Kualitas Kerupuk Udang	3	3	2	3	2,75

Sumber : Data Primer Yang Diolah

PM : Pemilik toko kelontong “INSAN”

GD 1 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” pertama

GD 2 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” kedua

GD 3 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” ketiga

Toko kelontong “INSAN”					
Formulir Evaluasi Pemasok					
Nama Pemasok : CV Jempol Jakarta					
Deskripsi Item Yang Dievaluasi	PM	GD 1	GD 2	GD 3	Nilai
Keadaan umum pemasok					
1.Kapasitas Produksi	3	-	-	-	3
2.Lokasi Geografi Pemasok	1	-	-	-	1
Keadaan pelayanan pemasok					
1.Waktu Penyerahan Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Kondisi Kedatangan Kerupuk Udang	-	2	2	2	2
3.Mengikuti Permintaan Pembeli	3	-	-	-	3
4.Informasi Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
5.Informasi Harga	2	-	-	-	2
6.Penanganan Keluhan	3	-	-	-	3
7.Flexibilitas Tempo Pembayaran	3	-	-	-	3
Keadaan Material Pemasok					
1.Harga Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Jaminan Yang Diberikan Oleh Pemasok	3	-	-	-	3
3.Keadaan Pengemasan atau Pembungkusan	-	2	2	2	2
4.Kualitas Kerupuk Udang	3	3	3	3	3

Sumber : Data Primer Yang Diolah

PM : Pemilik toko kelontong “INSAN”

GD 1 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” pertama

GD 2 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” kedua

GD 3 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” ketiga

Toko kelontong “INSAN”					
Formulir Evaluasi Pemasok					
Nama Pemasok : CV Semi Jaya					
Deskripsi Item Yang Dievaluasi	PM	GD 1	GD 2	GD 3	Nilai
Keadaan umum pemasok					
1.Kapasitas Produksi	2	-	-	-	2
2.Lokasi Geografi Pemasok	3	-	-	-	3
Keadaan pelayanan pemasok					
1.Waktu Penyerahan Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Kondisi Kedatangan Kerupuk Udang	-	2	2	2	2
3.Mengikuti Permintaan Pembeli	3	-	-	-	3
4.Informasi Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
5.Informasi Harga	2	-	-	-	2
6.Penanganan Keluhan	2	-	-	-	2
7.Flexibilitas Tempo Pembayaran	1	-	-	-	1
Keadaan Material Pemasok					
1.Harga Kerupuk Udang	2	-	-	-	2
2.Jaminan Yang Diberikan Oleh Pemasok	2	-	-	-	2
3.Keadaan Pengemasan atau Pembungkusan	-	2	2	2	2
4.Kualitas Kerupuk Udang	2	2	2	2	2

Sumber : Data Primer Yang Diolah

PM : Pemilik toko kelontong “INSAN”

GD 1 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” pertama

GD 2 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” kedua

GD 3 : Karyawan gudang toko kelontong “INSAN” ketiga

The logo of Universitas Soegijapranata is a yellow shield with a scalloped border. Inside the shield is a stylized white lotus flower with a cross on top, and an open book at the base. The text "UNIVERSITAS SOEGIJAPRANATA" is written in a circular path around the central emblem.

LAMPIRAN III

Panduan Pengisian Kuesioner

Panduan Pengisian Kuesioner

Petunjuk Pengisian :

Di bawah ini terdapat beberapa pertanyaan yang dimaksudkan untuk mengendalikan pemasok kerupuk udang (ukuran kecil, sedang dan besar) dilihat dari kondisi yang dimiliki. Masing-masing pertanyaan menawarkan tiga pilihan jawaban. Berilah tanda (X) pada pilihan (a,b,c) sesuai dengan kenyataan yang ada, dimana :

- a. sama dengan 3 (sangat baik)
- b. sama dengan 2 (cukup baik)
- c. sama dengan 1 (kurang baik)

Kuesioner ini ditujukan kepada pemilik toko kelontong “INSAN” dan bagian gudang sehubungan dengan kondisi kerupuk udang (ukuran kecil, sedang dan besar) dari keadaan umum, keadaan pelayanan dan keadaan material pemasok terhadap toko kelontong “INSAN” untuk dilakukan evaluasi. Berikut ini pertanyaan kuesioner yang diserahkan kepada pemilik toko kelontong “INSAN” :

- a. Keadaan Umum, meliputi :
 - 1 Ukuran atau kapasitas produksi pemasok kerupuk udang adalah kemampuan yang dimiliki pemasok kerupuk udang sehingga dapat memenuhi pesanan dari toko kelontong “INSAN”.

- a Skor 1 apabila pemasok kerupuk udang dalam setahun menolak pesanan toko kelontong “INSAN” karena kerupuk udang kosong lebih dari 4 kali.
 - b Skor 2 apabila pemasok kerupuk udang dalam setahun menolak pesanan antara 2 sampai 4 kali.
 - c Skor 3 apabila pemasok kerupuk udang menolak pesanan kurang dari 2 kali.
- 2 Lokasi geografis pemasok adalah jarak lokasi antara toko kelontong “INSAN” dengan pemasok kerupuk udang, apakah lokasi tersebut dapat dengan mudah dijangkau atau tidak.
- a Skor 1 apabila lokasi pemasok kerupuk udang jauh dan menimbulkan keterlambatan.
 - b Skor 2 apabila lokasi pemasok kerupuk udang mudah untuk dijangkau.
 - c Skor 3 apabila lokasi pemasok kerupuk udang mudah dijangkau dan tidak menimbulkan keterlambatan.
- b. Keadaan Pelayanan, meliputi :
- 1 Waktu penyerahan kerupuk udang, yaitu waktu dimana pemasok kerupuk udang menyerahkan pesanan kepada toko kelontong “INSAN”.
- a Skor 1 apabila pemasok kerupuk udang sering terlambat dalam pengiriman kerupuk udang yaitu dalam setahun terjadi keterlambatan lebih dari 4 kali.

- b Skor 2 apabila pemasok kerupuk udang dalam setahun terjadi keterlambatan pengiriman kerupuk udang antara 2 sampai 4 kali.
 - c Skor 3 apabila pemasok kerupuk udang selalu tepat waktu dalam pengiriman kerupuk udang pada toko.
- 2 Mengikuti permintaan pembeli adalah kerupuk udang yang dikirimkan oleh pemasok kerupuk udang apakah sesuai dengan pesanan toko kelontong “INSAN”.
 - a Skor 1 apabila kerupuk udang yang dikirimkan pemasok kerupuk udang dalam setahun tidak sesuai pesanan sebanyak lebih dari 4 kali.
 - b Skor 2 apabila kerupuk udang yang dikirimkan pemasok kerupuk udang dalam setahun tidak sesuai pesanan antara 2 sampai 4 kali.
 - c Skor 3 apabila kerupuk udang yang dikirimkan pemasok kerupuk udang sesuai dengan pesanan toko kelontong “INSAN”.
- 3 Informasi harga kerupuk udang adalah informasi harga yang diberikan oleh pemasok kerupuk udang mengenai kerupuk udang yang dipesan khususnya mengenai ketetapan harga barang.
 - a Skor 1 apabila pemasok kerupuk udang dalam setahun memberikan informasi mengenai harga kerupuk udang kepada toko hanya 1 kali.
 - b Skor 2 apabila pemasok kerupuk udang dalam setahun memberikan informasi mengenai harga kerupuk udang kepada toko antara 2 sampai 4 kali.

- c Skor 3 apabila pemasok kerupuk udang dalam setahun memberikan informasi mengenai harga kerupuk udang kepada toko lebih dari 4 kali.
- 4 Informasi kerupuk udang adalah informasi lengkap mengenai persediaan dari pemasok kerupuk udang mengenai kerupuk udang kepada toko kelontong “INSAN”.
- a Skor 1 apabila pemasok kerupuk udang dalam setahun memberikan informasi kerupuk udang kepada toko hanya 1 kali.
- b Skor 2 apabila pemasok kerupuk udang dalam setahun memberikan informasi kerupuk udang kepada toko antara 2 sampai 4 kali.
- c Skor 3 apabila pemasok kerupuk udang dalam setahun memberikan informasi kerupuk udang kepada toko lebih dari 4 kali.
- 5 Penanganan keluhan dari pembeli adalah tanggapan dari pemasok kerupuk udang kepada toko kelontong “INSAN” jika merasa tidak puas terhadap pesanan yang dikirimkan oleh pemasok kerupuk udang.
- a Skor 1 apabila pemasok kerupuk udang kadang-kadang menanggapi keluhan dari toko kelontong “INSAN”.
- b Skor 2 apabila pemasok kerupuk udang siap menanggapi keluhan dari toko kelontong “INSAN”.
- c Skor 3 apabila pemasok kerupuk udang selalu siap menanggapi keluhan dari toko kelontong “INSAN”.

- 6 Flexibilitas tempo pembayaran adalah transaksi pembayaran toko kelontong “INSAN” dengan pemasok kerupuk udang yang berhubungan dengan waktu tempo pembayaran.
- a Skor 1 apabila pemasok kerupuk udang kurang dalam pemberian tempo pembayaran tagihan toko, yaitu apabila pemasok kerupuk udang hanya memberikan tempo pembayaran 2 minggu saja.
 - b Skor 2 apabila pemasok kerupuk udang memberikan tempo pembayaran 1 bulan saja.
 - c Skor 3 apabila pemasok kerupuk udang memberikan tempo pembayaran lebih dari 1 bulan.
- c Keadaan Material meliputi :
- 1 Harga kerupuk udang adalah harga yang diberikan oleh pemasok kerupuk udang apakah mampu bersaing dengan pemasok kerupuk udang sejenis dengan kesepakatan saat pemesanan.
 - a Skor 1 apabila harga yang diberikan pemasok kerupuk udang diatas harga rata-rata.
 - b Skor 2 apabila harga yang diberikan pemasok kerupuk udang sama dengan harga rata-rata.
 - c Skor 3 apabila harga yang diberikan pemasok kerupuk udang dibawah harga rata-rata.
 - 2 Jaminan yang diberikan pemasok yaitu berupa jaminan yang diberikan pemasok kerupuk udang kepada toko kelontong “INSAN apabila produk

kerupuk udang yang dikirimkan terjadi kerusakan, hal ini bertujuan agar kepercayaan pemasok tidak hilang.

- a Skor 1 apabila pemasok kerupuk udang tidak menerima pengembalian yang rusak.
 - b Skor 2 apabila pemasok kerupuk udang hanya mau menerima pengembalian beberapa kerupuk udang tertentu saja.
 - c Skor 3 apabila pemasok kerupuk udang mau menerima pengembalian semua kerupuk udang yang rusak.
- 3 Kualitas kerupuk udang adalah kerupuk udang yang dikirimkan pemasok kerupuk udang kepada toko kelontong “INSAN”, apakah baik atau tidak.
- a Skor 1 apabila kualitas kerupuk udang yang dikirimkan oleh pemasok kerupuk udang kurang baik.
 - b Skor 2 apabila kualitas kerupuk udang yang dikirimkan oleh pemasok kerupuk udang cukup baik.
 - c Skor 3 apabila kualitas kerupuk udang yang dikirimkan oleh pemasok kerupuk udang sangat baik.

Sedangkan berikut ini pertanyaan kuesioner yang diserahkan kepada bagian gudang toko kelontong “INSAN” yang meliputi :

- a Keadaan Pelayanan, meliputi :
- 2 Kondisi kedatangan kerupuk udang adalah bagaimana kedatangan produk kerupuk udang yang dikirimkan pemasok kerupuk udang kepada toko kelontong “INSAN” apakah baik atau tidak.

- a Skor 1 apabila kerupuk udang yang dikirimkan pemasok kerupuk udang terdapat kerusakan lebih dari 20 %.
 - b Skor 2 apabila terdapat kerusakan sebanyak 10 % dari kerupuk udang yang datang.
 - c Skor 3 apabila produk kerupuk udang yang dikirimkan pemasok kerupuk udang tidak terdapat kerusakan.
- b Keadaan Material, meliputi :
- 1 Keadaan pengepakan atau pembungkusan adalah kondisi dari pengepakan produk kerupuk udang yang dikirimkan oleh pemasok kerupuk udang apakah rapi atau tidak.
 - a Skor 1 apabila keadaan pembungkusan kerupuk udang yang dikirimkan pemasok kerupuk udang kepada toko kelontong “INSAN” tidak rapi.
 - b Skor 2 apabila keadaan pembungkusan kerupuk udang yang dikirimkan pemasok kerupuk udang kepada toko kelontong “INSAN” kurang rapi.
 - c Skor 3 apabila keadaan pembungkusan kerupuk udang yang dikirimkan pemasok kerupuk udang kepada toko kelontong “INSAN” dalam keadaan rapi.
 - 2 Kualitas kerupuk udang adalah kerupuk udang yang dikirimkan pemasok kerupuk udang kepada toko kelontong “INSAN”, apakah baik atau tidak.
 - a Skor 1 apabila kualitas kerupuk udang yang dikirimkan oleh pemasok kerupuk udang kurang baik.

- b Skor 2 apabila kualitas kerupuk udang yang dikirimkan oleh pemasok kerupuk udang cukup baik.

Bagi pertanyaan yang diisi lebih dari satu orang, nantinya nilai-nilai tersebut akan dijumlahkan dan kemudian akan dibagi dengan jumlah orang yang mengisi sehingga didapatkan nilai rata-rata.

