

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## 1. Lampiran Kuisisioner

Nama :

Alamat :

### KUISISIONER KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN

#### DI CV. BINTANG CAHAYA PROFILE SEMARANG

<u>Jenis Kelamin</u>	<u>Umur Anda Saat Ini</u>	<u>Pekerjaan Anda Saat Ini</u>
(...) Pria	(...) 15-23 Tahun	(...) Pelajar/Mahasiswa
(...) Wanita	(...) 24-32 Tahun	(...) Pegawai Negeri
	(...) 33-41 Tahun	(...) Pegawai Swasta
	(...) 42 Tahun Keatas	(...) Lain-lainnya

#### Keterangan Cara Pengisian:

Berilah tanda X pada kolom untuk setiap pertanyaan yang sesuai dengan kenyataan yang di terima dalam pelayanan perusahaan:

1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Cukup Puas
4. Puas
5. Sangat Puas

No	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
<b>1.</b>	<b>PRODUK</b>					
	a. Variasi produk gypsum yang di tawarkan					
	b. Kebersihan produk gypsum					
	c. Penataan yang rapi pada produk					
	d. Kesesuaian kombinasi produk gypsum yang di tawarkan					
	<b>TOTAL</b>					
<b>2.</b>	<b>PRICE</b>					
	a. Keterjangkauan harga produk					
	b. Variasi harga yang ditawarkan					
	c. Pembayaran menggunakan sistem DP					
	d. Variasi paket gypsum yang di tawarkan					
	<b>TOTAL</b>					
<b>3.</b>	<b>PROMOTION</b>					
	a. Adanya potongan harga					
	b. Promosi melalui media internet					
	c. Promosi melalui media Koran					
	<b>TOTAL</b>					
<b>4.</b>	<b>PEOPLE</b>					
	a. Kesigapan karyawan dalam menanggapi pertanyaan dan konsumen					
	b. Kerapian pakaian karyawan di dalam perusahaan					
	c. Kesopanan karyawan saat melayani konsumen					

	d. Pengetahuankaryawanterhadap produk yang ditawarkan										
<b>TOTAL</b>											
<b>5.</b>	<b>PROCES</b>										
	a. Ketepatan dalam proses pemesanan hingga proses pengantaran pesanan										
<b>TOTAL</b>											
<b>6.</b>	<b>PHYSICAL EVIDENCE</b>										
	b. Kebersihan perusahaan										
	c. Contoh dekorasi yang di berikan sewaktu pemesanan produk										
<b>TOTAL</b>											

## 2. Lampiran Data

Nama	Bobot	Rating	Skor									Total
				R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	
<b>1. Produk</b>	0.17	5	90									
a. Variasi				3	4	2	2	2	1	1	3	18
b. Kebersihan				4	5	3	4	4	1	2	4	27
c. Penataan				4	3	1	5	3	1	3	2	22
d. Kombinasi produk				4	3	4	3	1	1	3	4	23
<b>2. Harga</b>	0.33	4	112									
a. Keterjangkauan harga				5	2	2	1	5	1	4	3	23
b. Variasi harga				5	5	5	2	1	5	1	4	28

c. Sistemdp				4	5	5	4	4	5	3	4	34
d. Variasipaket gypsum				4	5	4	4	2	1	3	4	27
<b>3. Promosi</b>	0.17	4	92									
a. Potonganharga				5	5	3	3	3	5	3	5	32
b. Promosimediainternet				5	4	4	3	2	5	3	4	30
2) Promosi media Koran				4	2	1	4	5	5	5	4	30
<b>4. People</b>	0.17	4	96									
a. Kesigapanaryawan				3	2	5	3	1	1	1	3	19
b. Kerapiankaryawan				3	4	5	2	3	3	1	4	25
c. Kesopanankaryawan				4	5	4	4	4	3	1	4	29
d. Pengetahuankaryawan				4	5	3	3	2	2	1	3	23
<b>5. Proses</b>	0.08	3	25									
A. Ketepatanproses				4	3	1	2	5	4	2	4	25
<b>6. Evidence</b>	0.08	3	52									
a. Kebersihanperusahaan				3	2	3	3	1	2	4	3	21
b. Contohdekorasi				4	5	2	4	5	3	4	4	31
<b>Total</b>	<b>1.00</b>											

### 3. Lampiran Data Karyawan

NO.	NAMA	JABATAN
-----	------	---------

1	PAK WIN	TUKANG BATU
2	PAK KOROK	TUKANG BATU
3	PAK ASROPI	SPELIALIS GRANIT
4	PAK IRFAI	TUKANG BATU
5	PAK TRI	KEPALA TUKANG
6	PAK HERI	TUKANG BATU
7	PAK KONSUMENNT0	TUKANG BATU
8	PAK KASMURI	TUKANG BATU
9	PAK PENO	TUKANG BATU
10	PAK KIRMAN	TUKANG BATU
11	PAK WAWI	TUKANG BATU
12	PAK FIRIN	TUKANG BATU
13	PAK KAPIJI	SUPIR (LOGISTIK)
14	PAK SARNO	TUKANG BATU
15	PAK BAMBANG	TUKANG BATU
16	PAK YANTO	TUKANG BATU
17	PAK FAISAL	TUKANG BATU
18	PAK IQBAL	TUKANG BATU
19	PAK AFIE	TUKANG LISTRIK
20	PAK RIPAI	TUKANG GYPSUM
21	PAK IRHAM	TUKANG GYPSUM
22	PAK ADHI	TUKANG GYPSUM
23	PAK ARY	TUKANG GYPSUM
24	PAK LATIF	TUKANG GYPSUM

25	PAK JONI	TUKANG GYPSUM
26	PAK EKO	TUKANG GYPSUM

#### 4. Lampiran Gambar Dokumen

##### a. Gambar Pemilik CV. Bintang Cahaya Profile Semarang



##### b. Gambar Proses Pengerjaan



**c. Gambar Jadi Pemasangan Gypsum PVC**



