Lampiran

Lampiran I Kuisioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Saudara/i Responden
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen dengan konsentrasi Pemasaran Universitas Sultan Ageng Tirtayasa tingkat akhir, saya sedang melakukan penelitian dengan judul "Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Peningkatan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Yang Kompetitif". Maka saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Fayyadh Hilmi Fadhlurrohman
NIM : 5551200121
No.HP : 081313403723
Alamat : Villa Ciomas Indah Blok M8 NO 19-20 Kec. Ciomas Kab. Bogor
E-mail : mf.hilmi03@gmail.com

Saya berharap partisipasi Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya, dengan cara mengisi daftar pertanyaan sehubungan dengan penelitian. Atas waktu dan ketersediaan yang saudara/i berikan untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Peneliti

(M Fayyadh Hilmi F)

5551200121

PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah setiap pernyataan sesuai dengan pendapat anda.
2. Isilah jawaban dengan memberi tanda ceklis (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Adapun makna dari tanda tersebut adalah sebagai berikut:

   SS = Sangat Setuju
   S = Setuju
   TS = Tidak Setuju
   STS = Sangat Tidak Setuju

IDENTITAS RESPONDEN

Isilah tanda √ pada jawaban yang anda pilih!

Apakah anda pernah melakukan pembelian Susu Mbok Darmi? :

a. Ya, Pernah

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Perempuan ☐ Laki- Laki

Usia : ☐ < 17 ☐ 17 – 24

☐ 25 - 34 ☐ 35 – 40

☐ > 40

Pekerjaan : ☐ Mahasiswa/Pelajar ☐ Pengusaha

☐ Karyawan Swasta ☐ PNS

☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Lainnya

BAGIAN II
LEMBAR PERTANYAAN

Variabel Kualitas Produk (X1)

Variabel Kualitas Produk (X1)										
Food quality atau kualitas produk makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa										
Pernyataan										
Kesegaran										
Susu Mbok Darmi menawarkan kemurnian susu sapi segar yang diolah langsung menjadi minuman susu yang nikmat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Apakah menurut anda Susu Mbok Darmi merupakan susu murni yang nikmat										
Jawab :										
Tampilan										
Susu Mbok Darmi mempresentasikan tampilan menarik pada kemasan nya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bagaimanakah pendapat anda tentang desain kemasan minuman Susu Mbok Darmi?										
Jawab :										
Rasa										
Susu Mbok Darmi menyajikan beragam pilihan rasa yang tidak membosankan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Apakah Varian rasa susu mbok darmi terasa cukup variatif bagi anda?										
Jawab :										
Inovasi										
Susu Mbok Darmi selalu menambah variasi rasa baru	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Variasi rasa baru seperti apa yang anda harapkan dari Susu Mbok Darmi?										

Jawab :

Variabel Harga (X2)

Variabel Harga (X2)										
Harga jual makanan adalah nilai moneter yang ditetapkan pada sebuah hidangan atau produk makanan yang dijual kepada pelanggan. Harga jual ini mencakup biaya bahan baku, biaya produksi, margin keuntungan, dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan harga.										
Pernyataan										
Keterjangkauan Harga										
Susu Mbok Darmi memberikan harga yang terjangkau pada semua variannya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Apakah menurut anda varian harga Susu Mbok Darmi dirasa cukup terjangkau?										
Jawab :										
Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk										
Susu Mbok Darmi memberikan harga yang terjangkau dengan kenikmatan rasa yang diberikan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Apakah kualitas produk yang anda terima sesuai dengan harga yang anda bayarkan										
Jawab :										
Kesesuaian Harga Dengan Manfaat										
Susu Mbok Darmi menawarkan manfaat susu sapi murni dengan harga terjangkau	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Apakah anda merasa Susu Mbok Darmi worth to buy dengan beragam manfaat susu sapi murni yang kita terima?										
Jawab :										
Harga Sesuai Kemampuan atau Daya Saing Harga										
Susu Mbok Darmi memiliki harga yang kompetitif dibandingkan produk minuman sejenis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Apakah anda merasa Susu Mbok Darmi memiliki persaingan harga yang kompetitif dengan rival sejenis
Jawab :

Variabel Kualitas Layanan (X3)

Kualitas Layanan (X3)										
Kualitas layanan makanan mengacu pada kemampuan bisnis industri makanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya, baik tersurat maupun tersirat, dan memberikan layanan yang bebas dari cacat . Ini merupakan aspek penting bagi bisnis di industri makanan untuk bertahan dan berkembang.										
Pernyataan										
Bukti Fisik										
Dairysta Susu Mbok Darmi mengenakan SOP kesterilan lengkap seperti sarung tangan, apron, dan topi untuk menjaga kesterilan proses penyajian susu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Apakah dairysta selalu mengenakan SOP lengkap ketika melakukan pelayanan pelanggan?										
Jawab :										
Reliabilitas										
Dairysta Susu Mbok Darmi menerapkan 5S ketika konsumen dating	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Menurut anda apakah Dairysta Susu Mbok Darmi telah menerapkan SOP 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)										
Jawab :										
Daya Tanggap										
Respon yang dilakukan Dairysta Susu Mbok Darmi tanggap dalam melayani pelanggan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Menurut anda apakah Dairysta Susu Mbok Darmi tanggap dalam melakukan pelayanan pelanggan?										
Jawab :										

Jaminan Kepastian										
Menjaga suhu rendah pada produk Susu Mbok Darmi memberikan jaminan kualitas rasa ketika disajikan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Menurut anda apakah Susu Mbok Darmi terasa lebih nikmat ketika disajikan dan langsung dikonsumsi?										
Jawab :										
Kepedulian										
Dairysta selalu menawarkan paper bag dalam kemudahan membawa produk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Menurut anda apakah Dairysta selalu menawarkan paper bag setelah melakukan proses pembelian susu?										
Jawab :										

Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

Kepuasan Pelanggan (Z)										
Kepuasan pelanggan merupakan penilaian secara menyeluruh pelayanan dan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya										
Pernyataan										
Product										
Kualitas Produk Susu Mbok Darmi sudah sesuai dengan ekspetasi saya terhadap sebuah produk susu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Apakah ekspektasi anda terhadap sebuah produk susu terpenuhi ketika mengkonsumsi susu mbok darmi										
Jawab :										
Process										
Proses penyajian produk oleh Dairysta Susu Mbok Darmi cepat, akurat, dan sesuai antrian	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Menurut anda apakah Dairysta Susu Mbok Darmi telah menjalankan semua proses penyajian susu dengan baik?										
Jawab :										
Policies										
Dairysta Susu Mbok Darmi telah melakukan SOP kehigienis an penyajian produk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Menurut anda apakah Dairysta Susu Mbok Darmi selalu mengenakan apron, sarung tangan, dan topi dengan baik?										
Jawab :										
People										
Dairysta Susu Mbok Darmi selalu mengedepankan keramahtamahan terhadap konsumen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Menurut anda apakah Dairysta Susu Mbok Darmi terkesan cukup ramah?										
Jawab :										
Proactive										
Susu Mbok Darmi selalu mendengarkan keluhan konsumen mengenai apapun itu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Menurut anda apakah Susu Mbok Darmi selalu mendengarkan keluhan konsumen nya?										
Jawab :										

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Loyalitas Pelanggan (Y)
Loyalitas pelanggan adalah kecenderungan pelanggan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan tingkat konsistensi yang tinggi
Pernyataan

Melakukan Pembelian Ulang										
Dengan kualitas produk, rasa, dan harga terjangkau yang diberikan saya akan melakukan pembelian ulang	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Menurut anda apakah harga Susu Mbok Darmi dirasa cukup terjangkau untuk dilakukannya pembelian ulang?										
Jawab :										
Bertahan Pada Produk										
Varian Rasa yang diberikan sangat variatif dan saya akan tetap mengkonsumsi Susu Mbok Darmi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Menurut anda apakah varian rasa Susu Mbok Darmi dirasa cukup variatif untuk tetap dikonsumsi?										
Jawab :										
Mereferensikan										
Keunggulan yang dimiliki Susu Mbok Darmi membuat saya ingin mereferensikan nya	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Menurut anda apakah kelebihan Susu Mbok Darmi dirasa layak untuk direferensikan?										
Jawab :										

Lampiran 2. Laporan Magang

Sertifikat

Diberikan Kepada

Muhammad Fayyadh Hilmi F

Sebagai

Internship

PT Sumoda Tama Berkah di Divisi Sumber Daya Manusia,
Dari Bulan 12 Juli 2023 - 15 September 2023

Manager SDM

Mukti Ayu Bahri

Lampiran 3. Hasil Uji Plagiarisme

Skripsi

ORIGINALITY REPORT

40%	%	%	40%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	4%
2	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	3%
3	Submitted to Udayana University Student Paper	2%
4	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	2%
5	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	2%
6	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1%
7	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
8	Submitted to IAIN Kudus Student Paper	1%
9	Submitted to Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus	1%

Lampiran 4. Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Muhammad Fayyadh Hilmi Fadhlurrohman
Tempat/Tanggal Lahir	: Bogor, 13 Januari 2003
Alamat	: Villa Ciomas Imdah Blok M8 No. 19-20 Ds. Ciomas Rahayu Kec. Ciomas Kab. Bogor
Agama	: Islam
No Telepon	: +62 81313403723
Email	: 5551200121@untirta.ac.id
Pendidikan	
Sekolah Dasar	: SD Negeri Panaragan 1 Kota Bogor (2008 – 2014)
Sekolah Menengah Pertama	: SMP Negeri 11 Kota Bogor (2014 – 2017)
Sekolah Menengah Atas	: SMA Negeri 9 Kota Bogor (2017 – 2020)
Perguruan Tinggi	: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (2020 – 2024)