

L

A

M

P

I

R

A

N

**DAFTAR WAWANCARA
BUBUR AYAM KANG DIDIN PALEMBANG**

| No | Pertanyaan | Jawaban | Keterangan |
|----|--|--|------------|
| 1 | Bubur Ayam Kang didin ada berapa cabang? | Hanya Membuka satu cabang saja | |
| 2 | Sejak Tahun Berapa Bubur Kang Didin menjual bubur ayam? | Sejak Tahun 2008 | |
| 3 | Bubur Kang Ayam Kang Didin di buka pada pukul berapa? | Bubur Ayam Kang Didin di buka 24jam. | |
| 4 | Berapa harga satu mangkuk bubur? | Harga satu mangkuk bubur Rp.13.000 | |
| 5 | Siapa saja yang biasanya membantu anda berdagang? | Disini ada 10 karyawan dan istri saya juga. | |
| 6 | Di mana biasanya anda membeli bahan-bahan? | Di pasar 26ilir palembang | |
| 7 | Apakah bubur kang ayam kang didin hanya menjual bubur ayam saja? | Bubur ayam kang didin sekarang tidak menjual bubur saja melainkan menjual : Mie ayam ,Nasi goreng, mie ayam,soto bandung dan aneka minuman jus, es jeruk,es teh. | |
| 8 | Apakah ada keinginan untuk membuka cabang? | Rencananya ada, dulu kami membuka di bandara lama, tapi sekarang sudah tutup dan hanya membuka di jalan tasik talang semut saja. | |
| 9 | Jika harga barang sedang mengalami kenaikan apakah jumlah pembuatan bubur akan tetap atau mengalami penurunan? | Pembuatan bubur akan tetap jika harga barang sedang mengalami kenaikan | |
| 10 | Berapa kg biasanya sehari pembuatan bubur ? | Biasanya sehari 1karung(10kg seharinya) | |

DAFTAR KELUHAN PELANGGAN

| Pertanyaan | Keluhan Pelanggan | Alamat Pelanggan |
|--|--|--|
| Dari segi penyajian apakah ada keluhan yang bapak/ibu rasakan ? | Kacang-kacagan sering masih keras, Kuah bubur kurang kental. | Jalan Ratna Lorong atum |
| Apakah bubur yang disajikan sesuai dengan porsi setiap bubur yang di hidangkan? | Porsi Bubur sedikit | Lorong subekti 26 Ilir |
| Dari segi rasa bubur apakah terdapat kekurangan? | Kuah bubur asin | Jalan sultan mansyur Lorong Sungai itam |
| Apakah dari pembuatan bubur sudah sesuai dengan tekstur kelembutan dari bubur itu sendiri? | Bubur teksturnya sering masih keras | Jalan Soak Bato 1 |

KUESIONER TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUBUR AYAM KANG DIDIN PALEMBANG

Bapak/Ibu Yth,

Pelanggan Bbr Kang Didin Palembang mohon bantuannya untk mengisi kusioner dibawah ini untu kepentingan data dalam menyelesaikan Laporan Akhir saya sebagai mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Semua data yang diberikan diaga kerahasiannya dan hanya ntuk penelitian ini saja.

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara memberikan centang (√) pada pilihan jawaban yang disediakan dan pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai dengan pendapat anda.
2. Kriteria jawaban yang disediakan pada kuesioner:
 - SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - CS = Cukup Setuju
 - TS = Tidak Setuju
 - STS = Sangat Tidak Setuju

Kuesioner Indikator Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bubur Kang Didin Palembang

| No. | INDIKATOR | Kinerja | | | | |
|---|---|---------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | CS | TS | STS |
| Bukti Langsung (<i>tangibles</i>) | | | | | | |
| 1 | Bubur ayam Kang Didin memiliki tempat yang nyaman | | | | | |
| 2 | Lokasi Bubur Ayam Kang Didin mudah untuk ditemukan | | | | | |
| 3 | Fasilitas pelengkap yang disediakan (kursi,meja,dll) bersih dan dalam keadaan baik | | | | | |
| 4 | Karyawam berpenampilan bersih dan rapih | | | | | |
| 5 | Peralatan makan yang di gunakan Bubur Kang Didin lengkap | | | | | |
| Keandalan (<i>Reability</i>) | | | | | | |
| 6 | Karyawan Bubur Kang Didin memiliki kemampuan dalam mengelola menu makanan dan minuman yang di sajikan | | | | | |
| 7 | Karyawan Bubur Kang Didin cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan anda | | | | | |
| 8 | Kesalahan Minimum dalam memberikan layanan | | | | | |
| 9 | Kesiapan karyawan dalam melayani layanan | | | | | |
| 10 | Ketepatan waktu yang di sediakan layanan | | | | | |
| Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) | | | | | | |
| 11 | Karyawan Bubur Kang Didin tidak membiarkan anda berdiri lama ketika tempat penuh | | | | | |
| 12 | Kecepatan/Ketanggapan karyawan Bubur Kang Didin | | | | | |
| 13 | Kesediaan membantu Pelanggan | | | | | |
| 14 | Mendahulukan pelanggan yang memesan terlebih dahulu datang | | | | | |
| 15 | Tanggapan pemilik Bubur Kang Didin terhadap saran dan kritik | | | | | |
| Jaminan (<i>assurance</i>) | | | | | | |
| 16 | Karyawan Bubur Kang Didin selalu bersikap sopan dan sabar | | | | | |
| 17 | Kejujuran karyawan Bubur Kang Didin | | | | | |
| 18 | Karyawan Bubur Kang Didin memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan | | | | | |
| 19 | Cita Rasa menu yang disajikan Bubur Kang Didin selalu sama setiap kali anda berkunjung | | | | | |
| 20 | Anda Merasa nyaman dan aman pada saat | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | berada di Bubur Kang Didin | | | | | |
| Empati (<i>Empathy</i>) | | | | | | |
| 21 | Karyawan Bubur Kang Didin memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social | | | | | |
| 22 | Kepedulian Karyawan terhadap pelanggan | | | | | |
| 23 | Keadilan karyawan dalam memberikan layanan | | | | | |
| 24 | Memberikan Senyum, Salam, Sapah (3S) yang dilakukan oleh Karyawan Kang Didin. | | | | | |
| 25 | Kemudahan terhadap pelanggan untuk menambah pesanan kembali | | | | | |
| Kepuasan Konsumen | | | | | | |
| 26 | Perasaan Puas terhadap peralatan yang digunakan | | | | | |
| 27 | Perasaan Puas terhadap ketepatan waktu pelayanan | | | | | |
| 28 | Perasaan Puas Karyawan selalu menanggapi keluhan pelanggan | | | | | |
| 29 | Perasaan Puas Terhadap sikap sopan dan kejujuran karyawan | | | | | |
| 30 | Perasaan Puas terhadap keadilan dalam memberikan layanan | | | | | |