

LAMPIRAN

KUESIONER KONSUMEN

- Umur : () 20-35
 () 36- 50
 () > 50
- Jenis kelamin : ()Laki laki/ ()Perempuan
- Pendidikan terakhir : ()SMA/ ()D3/ ()S1/ ()S2/ Lainnya.....
- Penghasilan : () 1.000.000 – 2.000.000
 () 2.000.000 – 3.500.000
 () 3.500.000 – 5.000.000

Petunjuk:

Kami menginginkan pendapat anda tentang kualitas pelayanan yang diberikan UD. Rizky Barokah (madu wildbee) kepada konsumen yang akan datang.

Cara pengisian : Berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang Saudara pilih.

Kriteria Penilaian:

No.	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

- Keterangan:** SS = sangat setuju
 S = Setuju
 KS = Kurang setuju
 TS = Tidak setuju
 STS = Sangat tidak setuju

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)						
1	Saya puas dengan ketepatan pelayanan karyawan					
2	Saya puas karena karyawan cepat tanggap terhadap complain					
3	saya puas dengan ketepatan waktu pengiriman					
4	saya puas dengan keramahan karyawan madu wildbee					
5	Saya puas dengan penjelasan cara membedakan madu asli dan palsu yang diberikan karyawan madu wildbee					

6	Saya puas dengan variasi madu yang ditawarkan agar lebih mudah menyesuaikan dengan kebutuhan					
7	Saya puas dengan kualitas madu yang saya terima					
8	Saya puas dengan harga yang ditawarkan					
9	Saya puas dengan khasiat yang berikan madu wildbee					
10	Saya puas dengan kemasan yang ditawarkan karena dapat menyesuaikan dengan budget					
11	Saya puas karena madu wildbee selalu menerima masukan konsumen					
12	Saya puas karena madu wildbee selalu memperbaiki diri untuk lebih memuaskan konsumen					
KEPUASAN KONSUMEN						
1	Perhatian pribadi yang diberikan karyawan kepada konsumen.					
2	Kepedulian terhadap keluhan konsumen tentang masalah kesehatan yang diderita					
3	Kemudahan menghubungi penjual					
4	Jaminan keamanan kesehatan yang diperoleh pasien.					
5	Pengetahuan dan kemampuan karyawan mengetahui kebutuhan madu yang sesuai untuk konsumen.					
6	Prosedur pembelian yang tidak berbelit-belit.					

TABULASI DATA VARIABEL x

N o.	Nama	Us ia	Se ks	X 1	X 2	X 3	X 4	4	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X1 1	X1 2	Tot al
1	Anang SU	36	L	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	32
2	Vebby A	33	L	2	4	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	33
3	Hartini	32	P	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	34
4	P. Bintor o	31	L	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	34
5	M. Musli m	28	L	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	36
6	S. Sani	28	P	2	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	34
7	Hari S	28	L	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	35
8	TR Supriy anto	31	L	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	36
9	Maya P	29	P	2	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	36
10	P Eko	33	L	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	4	2	31
11	Rudi	28	L	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	38
12	Eko T	32	L	2	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	35
13	Oky E	28	P	3	4	4	3	4	2	3	4	2	2	3	2	36
14	Nanan g	30	L	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	32
15	Ani	31	P	2	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	34
16	Ony P	35	L	3	2	4	2	4	2	2	2	4	3	4	3	35
17	Yani	34	P	2	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	34
18	Supari yadi	53	L	4	2	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	35
19	Endan g	51	P	2	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	34
20	Lita N	31	P	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	37
21	Didik	34	L	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	36

2 2	Eka M	48	P	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	35
2 3	Rina B	54	P	3	4	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	33
2 4	Eko P	48	L	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	37
2 5	Bambang S	50	L	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	35
2 6	Tatik H	34	P	2	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	34
2 7	I Koman g	48	L	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	37
2 8	Titik P	48	P	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	35
2 9	Suyat mi R	53	P	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	37
3 0	M Nur	49	L	2	2	3	3	4	2	3	2	4	2	4	2	33
3 1	Bu Sugion o	65	P	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	55
3 2	Andina -Arinta	27	P	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	52
3 3	Pak Tantra	97	L	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	44
3 4	Pak Leman	55	L	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	42
3 5	Bu Praset ya	50	P	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	49
3 6	Pak Rachm at	55	L	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	48
3 7	Pak Basuki	65	L	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4	3	45
3 8	Bu Siti- Pak Teguh	45	L	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	46
3 9	Bu Jaya	50	P	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	49
4 0	Pak Romi	45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4 1	Pak Anang	50	L	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	54
4 4	Bu Sita	68	P	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	51

2																	
43	Pak Sunardi	70	L	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50
44	Pak Sukan da	55	L	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	57
45	Pak Tito	76	L	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	51
46	Cak Usup	40	L	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	57
47	Bu Sinta	66	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
48	Pak Nanang	66	L	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	54
49	Pak Juk	78	L	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	57
50	Pak Bagus	66	L	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	54
51	Bu Ana	56	P	5	5	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	47
52	Pak Yasir	78	L	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	51
53	Ibu Larasati	76	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
54	Bu Mulia wan	65	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
55	Bu Hadi	49	P	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	48
56	Bu Masruri	55	P	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	49
57	Pak Adi	54	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
58	Pak subianto	66	L	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	51
59	Pak Totok	67	L	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	51
60	Bu Erni	45	P	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	55
	TOTAL			213	240	224	213	220	225	219	227	203	188	204	197	2573	

TABULASI DATA VARIABEL Y

No.	Nama	Usia	Seks	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
1	Anang SU	36	L	3	2	2	3	3	3	16
2	Vebby A	33	L	3	3	4	2	2	2	16
3	Hartini	32	P	3	4	2	2	2	2	15
4	P. Bintoro	31	L	3	3	3	2	2	2	15
5	M. Muslim	28	L	2	4	2	3	3	3	17
6	S. Sani	28	P	3	3	4	2	4	2	18
7	Hari S	28	L	3	4	4	2	2	2	17
8	TR Supriyanto	31	L	3	3	4	3	4	2	19
9	Maya P	29	P	3	4	4	3	4	3	21
10	P Eko	33	L	3	2	2	2	4	2	15
11	Rudi	28	L	4	4	3	3	3	3	20
12	Eko T	32	L	4	3	4	2	4	2	19
13	Okky E	28	P	3	4	2	4	3	4	20
14	Nanang	30	L	3	4	2	4	3	3	19
15	Ani	31	P	3	3	4	2	2	2	16
16	Ony P	35	L	4	4	2	3	4	4	21
17	Yani	34	P	3	3	4	2	4	2	18
18	Supariyadi	53	L	2	4	3	3	4	3	19
19	Endang	51	P	3	3	4	2	2	2	16
20	Lita N	31	P	3	4	4	3	4	2	20
21	Didik	34	L	3	3	4	3	2	2	17
22	Eka M	48	P	3	4	3	3	3	3	19
23	Rina B	54	P	2	2	4	3	3	3	17
24	Eko P	48	L	3	4	4	2	4	2	19
25	Bambang S	50	L	3	3	4	2	4	2	18
26	Tatik H	34	P	3	3	4	2	4	2	18
27	I Komang	48	L	3	4	4	2	2	2	17
28	Titik P	48	P	3	3	4	2	4	2	18
29	Suyatmi R	53	P	3	2	4	3	3	3	18
30	M Nur	49	L	3	4	2	2	4	2	17
31	Bu Sugiono	65	P	4	4	5	4	5	4	26
32	Andina-Arinta	27	P	5	4	5	5	5	4	28
33	Pak Tantra	97	L	4	4	4	4	4	4	24
34	Pak Leman	55	L	3	3	4	3	3	3	19
35	Bu Prasetya	50	P	4	4	4	5	4	4	25
36	Pak Rachmat	55	L	4	3	3	3	4	3	20
37	Pak Basuki	65	L	4	4	5	4	3	4	24
38	Bu Siti-Pak Teguh	45	L	4	4	4	4	3	3	22

39	Bu Jaya	50	P	4	4	4	4	3	4	23
40	Pak Romi	45	L	4	4	4	4	4	4	24
41	Pak Anang	50	L	4	3	4	4	4	4	23
42	Bu Sita	68	P	3	4	4	4	4	4	23
43	Pak Sunardi	70	L	5	5	4	4	4	4	26
44	Pak Sukanda	55	L	3	5	4	4	4	4	24
45	Pak Tito	76	L	4	4	4	5	4	4	25
46	Cak Usup	40	L	4	4	5	5	5	5	28
47	Bu Sinta	66	P	4	4	4	4	4	4	24
48	Pak Nanang	66	L	5	4	3	5	5	5	27
49	Pak Juk	78	L	4	4	5	5	4	4	26
50	Pak Bagus	66	L	4	5	5	5	4	4	27
51	Bu Ana	56	P	4	4	4	4	4	4	24
52	Pak Yasir	78	L	4	5	4	4	5	4	26
53	Ibu Larasati	76	P	4	4	4	4	4	4	24
54	Bu Muliawan	65	P	5	5	5	5	5	5	30
55	Bu Hadi	49	P	4	4	4	4	4	4	24
56	Bu Masruri	55	P	4	5	4	4	4	4	25
57	Pak Adi	54	L	5	5	5	5	5	5	30
58	Pak subianto	66	L	5	4	4	5	4	4	26
59	Pak Totok	67	L	5	4	4	5	4	4	26
60	Bu Erni	45	P	5	5	4	4	4	4	26
	TOTAL			215	225	226	205	219	194	1284