

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Transkrip Wawancara 1

Nama : Rivanda Rivanda Mila  
Umur : 25 Tahun  
Asal : Tuban  
Produk : Briket

**Wawancara Via Zoom Meeting Pada Hari Jumat tanggal 15 Desember 2023 Pukul 19:00 WIB**

---

Peneliti : Selamat malam mba Rivanda Mila, sebelumnya terima kasih sudah bersedia untuk mengikuti wawancara ini, untuk kebutuhan penelitian akhir saya. Baik kalau boleh tau apa benar mba bila ini produknya Briket?

Rivanda Mila : Iya mas malam, sama sama , benar mas produk saya berupa briket

Peneliti : Baik kalau begitu langsung saja saya mulai untuk wawancaranya ya mba Rivanda Mila

Rivanda Mila : Baik mas silahkan.

Peneliti : Pertanyaan Pertama. Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fisik gedung dan kebersihan di Export Center Surabaya?

Rivanda Mila : Hmm.. kalau menurut saya kondisi fisik dan kebersihan di Export Center Surabaya sudah dijaga dengan baik ya, karena kan disana juga sudah ada bagian petugas bersih bersahnya yang dimana setiap pagi sebelum dibuka selalu dibersihkan terlebih dahulu, jadi menurut saya sudah cukup baik untuk kebersihannya.

Peneliti : Baik dan selanjutnya, menurut Mbak Rivanda Mila, apa yang perlu ditingkatkan terkait dengan fasilitas yang ditawarkan oleh Export Center Surabaya?

Peneliti : Yang perlu ditingkatkan ya, ini fasilitas terkait layanannya atau bagaimana?

Peneliti : bisa dari apa saja sih fasilitas fisiknya kayak mungkin perlu ditambahkan seperti kondisi fisik seperti mungkin AC atau

- apa gitu bisa juga.
- Rivanda Mila : Baik, kalau untuk fasilitas di kantornya sendiri menurut saya.
- Rivanda Mila : Perlu di CCTV ya, karena menurut saya itu penting juga buat jaga-jaga.
- Rivanda Mila : Terus untuk AC-nya saya rasa juga perlu ditambah karena mungkin suhu di sana itu masih panas.
- Rivanda Mila : Kalau cuma satu ruangan itu AC-nya cuma satu Jadi biar apa, yang konsultasi di sana itu juga lebih Nyaman, terus kalau untuk layanannya menurut saya juga perlu ditingkatkan lagi ya mungkin tenaga teknisnya perlu ditambah lagi.
- Rivanda Mila : Karena mempertimbangkan juga yang akan melakukan konsultasi di sana itu juga akan bertambah terus seiring dengan waktu. Jadi Sama itu...., mungkin kalau mau konsultasi, kalau mau langsung datang ke kantor itu bisa langsung konsultasi gitu tanpa perlu apa janji dulu.
- Rivanda Mila : Karena kan gak semua orang itu tahu kalau mau konsultasi di Export Center Surabaya harus janji terlebih dahulu.
- Peneliti : Baik-baik.
- Peneliti : Berarti kalau untuk layanan bisa seperti tenaga teknis ditambahkan dan Untuk lebih dipermudah ya Jadi nggak harus Janjian dulu atau seperti apa aja Kalau misalnya ada yang datang langsung bisa konsultasi Seperti itu ya Oke baik-baik selanjutnya.
- Peneliti : Apakah Mbak Rivanda Mila Merasa nyaman dengan fasilitas Dan peralatan Yang disediakan di ekspor senter surabai Jika iya Bisa dijelaskan.
- Peneliti : Apa yang membuat Merasa nyaman Dan jika tidak juga bisa dijelaskan apa alasannya.
- Rivanda Mila : Waktu Saya konsultasi ke ekspor senter surabaya Saya merasa nyaman ya Karena mungkin Kondisi kantornya Untuk konsultasi itu Menurut saya juga nyaman.
- Rivanda Mila : Terus untuk Yang buat saya nyaman juga Dari layanannya Untuk bapak-bapak tenaga teknisnya Teknis Sangat ramah Kemudian untuk Menjelaskan untuk para pemula Yang ingin Pelaku bisnis yang akan melakukan ekspor itu Juga Apa dijelaskan secara detail Jadi itu membuat Nyaman bagi para Pelanggan Yang akan melakukan konsultasi Di ekspor senter

- tersebut.
- Peneliti : Baik Jadi sudah Termasuk nyaman ya Karena tenaga teknis juga Menjelaskannya cukup mudah gitu ya Cukup mudah dimengerti gitu ya
- Rivanda Mila : Ya mudah dipahami Bagi orang awam
- Peneliti : Baik-baik-baik Selanjutnya Bagaimana Pengalaman dari Mbak Rivanda Mila terkait Dengan keandalan Layanan yang Diberikan oleh Export Center Surabaya, apakah layanan tersebut Dapat diandalkan sesuai Dengan kebutuhannya Mbak Rivanda Mila.
- Rivanda Mila : Menurut saya ya Pas Waktu saya konsultasi, Menurut saya dapat diandalkan.
- Rivanda Mila : Dengan yang sebelumnya saya Belum paham Terkait ekspor Setelah saya datang ke ekspor senter Untuk konsultasi Saya jadi lebih paham terkait Apa saja yang Perlu dipersiapkan Untuk melakukan Ekspansi pasar Atau ekspor tersebut.
- Peneliti : Baik jadi Handal ya Karena Mbak Rivanda Mila jadi lebih Mengerti ya setelah konsultasi Di Export Center Surabaya.
- Rivanda Mila : Iya Apalagi juga Kenapa dapat diandalkan juga Karena mungkin Dengan biaya Biayanya yang gratis bisa dapat ilmu yang banyak Terkait ekspor
- Peneliti : Betul-betul Oke Pertanyaan selanjutnya Pernahkah Mbak Rivanda Mila itu mengalami Ketidakandalan Dalam layanan di ekspor senter surabai.
- Peneliti : Jika iya itu Jika iya bagaimana Pihak Export Center Surabaya itu Menangani situasi tersebut Tapi jika tidak Bisa dijelaskan juga Apakah sudah puas.
- Rivanda Mila : Sudah bisa diandalkan semua Saya juga baru dua kali kan konsultasinya
- Peneliti : Oh baik baik Oke.
- Peneliti : Selanjutnya Bagaimana Pandangan dari Mbak Rivanda Mila Mengenai Tingkat daya tanggap Pihak Export Center Surabaya terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan Atau keluhan pelanggannya Gimana sih Responsifitasnya Tingkat daya tanggapnya
- Rivanda Mila : Dari pihak ECS Terhadap kebutuhan dan keluhan para pelanggan Kalau menurut saya Daya tanggapnya Bagus ya

- Karena kan kalau untuk Para pelanggan yang Mau melakukan konsultasi itu kan Kayak yang pertama Kita kayak Ngisi administrasi Misal apa saja yang akan Dikonsultasikan Jadi nanti pas kita konsultasi Bahasnya ya Akan sesuai sama.
- Rivanda Mila : Permasalahan para pelanggan tersebut  
Peneliti : Baik berarti Sudah Bisa dibilang Daya tanggapnya baik ya Karena melakukan Mengisian formulir dulu Jadi sudah mengerti Apa yang akan Dibahas gitu ya
- Rivanda Mila : Ya jadi kayak Jawabannya itu Sesuai sama yang Kita harapkan.  
Peneliti : Baik-baik Oke pertanyaan Selanjutnya Apakah.  
Peneliti : Menurut Mbak Rivanda Mila Pihak ekspor center Surabaya Responsif terhadap Permintaan Dan pertanyaan pelanggan Jika Ia atau tidak Mohon diberi alasannya Apakah sudah cukup responsif terhadap Permintaan-permintaan atau pertanyaan-pertanyaan dari para pelanggan.
- Rivanda Mila : Oh ya Jadi karena saya konsultasinya secara langsung ya Jadi menurut saya sangat responsif Jadi Pertanyaan saya satu persatu itu Dijawab semua Jadi sesuai sama Yang saya harapkan.  
Peneliti : Hmm baik-baik Baik. Jadi sudah responsif ya Karena Pertanyaannya dari Mbak Rivanda Mila itu Terjawab dengan baik oleh Pihak ekspor centernya Oke.
- Peneliti : Kita menuju ke pertanyaan selanjutnya Apa yang membuat Mbak Rivanda Mila ini Yakin terhadap Kualitas layanan yang diberikan oleh Ekspor centernya Surabaya Adakah faktor yang Faktor tertentu yang memberikan Keyakinan kepada Mbak Rivanda Mila.
- Rivanda Mila : Baik yang membuat saya yakin Mungkin Dari Tenaga teknisnya itu sendiri kan Yang memang Berpengalaman Jadi Para tenaga teknis tersebut Merupakan Orang-orang yang Memang berasal dari Apa ekspor Jadi Bisa dikatakan bahwa Para tenaga teknis tersebut Sudah mengetahui secara Dalam mengenai.
- Rivanda Mila : Para tenaga teknis Tenaga teknis dari Ekspor centernya Surabaya ini kan Memang sudah berpengalaman Jadi tidak ekspor Baik baik Selanjutnya Bagaimana Ekspor centernya

- Surabaya ini Memberikan jaminan Terkait dengan kualitas layanan Yang ditawarkan atau yang diberikan Apa sih.
- Rivanda Mila : Jaminannya atau mungkin kalau misal Kalau pelanggan Masih belum paham bisa kembali Atau seperti apa Mungkin untuk jaminannya itu Kita para pelanggan Tidak ada batasan Untuk melakukan konsultasi Di EKS Jadi mau Berapa kalipun kita sering Berbalik konsultasi ke EKS Itu Salahkah Batasannya yang penting memang Jaminannya Awalnya itu sesuai dengan Para tenaga teknis.
- Peneliti : Baik Jadi Tidak ada batasan ya Jadi kapanpun pelanggan Bisa konsultasi lagi gitu ya Walaupun sudah konsultasi, Baik selanjutnya Dua pertanyaan terakhir Pertanyaan yang selanjutnya Bagaimana Pandangan Mbak Rivanda Mila Mengenai Tingkat empati dari pihak EKS Persenter Surabaya Terhadap kebutuhan dan Keinginan pelanggan Apakah sudah cukup baik Tingkat empati dari EKS Persenter Surabaya
- Rivanda Mila : Sudah sangat baik ya Empati dari para Tenaga di EKS Persenter Surabaya ini Baik Bisa dijelaskan Seperti apa Cukup baiknya Mungkin Bisa mungkin Dari segi Tenaga teknisnya itu rama-rama Atau seperti apa Mungkin saya katakan Sudah Sangat baik untuk empatinya Karena kita Para pelanggan Ini kan ada yang Memang baru Mau mulai Di dunia ekspor Jadi memang untuk pengetahuan Ekspor ini bisa dikatakan nol persen, Tapi walaupun kita tidak tahu Sama sekali terkait ilmu ekspor Kita datang ke Export Center Surabaya Itu kita tetap disambut baik Oleh pihak Export Center Surabaya dan Apa..... Para tenaga teknis di ECS ini Dengan senang hati Memberikan ilmu terkait ekspor Kepada para pelanggan Jadi walaupun kita belum tahu tetapi Para tenaga teknis Melayani para pelanggan Yang memang Belum tahu sama sekali Terkait ekspor.
- Peneliti : Oke oke Jadi bisa disimpulkan Kalau pelanggan yang datang Itu kan mungkin ada yang masih Belum paham ekspor sama sekali Itu Tetap Disambut baik berarti ya Tetap diajari Tetap dikonsultasi dengan baik gitu ya Baik Selanjutnya pertanyaan terakhir Apakah menurut Mbak Rivanda Mila Pihak Ekspor Senter Surabaya Memperhatikan Dan

- memahami kebutuhan Para pelanggan dengan baik Jika iya atau tidak Mohon dijelaskan.
- Rivanda Mila : Boleh Diulangi tadi memperhatikan terkait apa  
 Peneliti : Jadi saya ulangi ya Apakah menurut Mbak Rivanda Mila Pihak Ekspor Senter Surabaya Memperhatikan dan memahami Kebutuhan individu pelanggan ini dengan baik Jika iya atau tidak Mohon di penjelasannya Jadi apakah Pihak Ekspor Senter ini Sudah memperhatikan dan memahami Kebutuhannya pelanggan Dengan baik Mungkin dari kebutuhan Kayak Pelanggan yang ini Dokumennya kurang. Terus seperti apa mungkin seperti itu.
- Rivanda Mila : Menurut saya Untuk para pelanggan Terutama UKM ini sudah sangat baik Misal contohnya kayak Para UKM ini Kan kita Biasanya produknya Itu kayak Apa adanya gitu Tapi setelah konsultasi dari ECS Kita bisa Tahu atau ECS ini memberi tahu Kayak apa saja yang perlu diperbaiki Dari Produk kita gitu Jadi memang ECS ini Sangat memahami Kebutuhan para pelanggan. Agar Produknya ini Bisa masuk ke pasar internasional.
- Peneliti : baik-baik jadi, Juga ini ya ECS juga Dari pihak tenaga teknis Memberitahu misal kayak Oh kemasannya kurang baik kurang ini Itu juga diberitahu berarti ya.
- Rivanda Mila : Iya kadang para pelanggan ini Belum tahu banyak  
 Peneliti : Oke oke oke Baik saya paham Oke jadi Sekian dari Pertanyaan-pertanyaan yang udah Saya Berikan dan terima kasih Untuk Mbak Rivanda Mila Sudah bersedia untuk menjawab Pertanyaan-pertanyaan ini Terima kasi Atas kesempatannya ya Mbak Rivanda Mila Dan Selamat malam.
- Rivanda Mila : Terima kasih selamat malam.

## Lampiran 2 Transkrip Wawancara 2

Nama : Irwan Handoko  
 Umur : 25 Tahun  
 Asal : Surabaya  
 Produk : Kue Kering & Cookies

**Wawancara Via Zoom Meeting Pada Hari Sabtu tanggal 16 Desember 2023 Pukul 20:00 WIB**

---

Peneliti : Baik. Malam ini sudah ada pelanggan yang akan menjadi narasumber saya di zoom meeting ini. Mengenai penelitian akhir saya, ini pelanggan yang konsultasi di Export Center Surabaya dan produknya adalah kue kering atau cookies apa benar seperti itu?

Mas Irwan : Betul sekali mas, kebetulan saya memang pelanggan di bidang kue kering dan juga memang beberapa ada yang cookies juga.

Peneliti : Baik kalau gitu kita langsung masuk ke pertanyaannya. Menurut Mas Irwan, bagaimana pendapat mengenai kondisi fisik gedung dan kebersihan di Export Center Surabaya?

Mas Irwan : Sebetulnya kalau secara keseluruhan menurut saya sudah bagus dan sudah rapi. Namun mungkin untuk beberapa area seperti area tunggu dan beberapa sudut ruang itu memang. Perlu di perhatikan lagi kebersihannya, karena kemarin waktu saya konsultasi kesana itu cukup berdebu ya kondisi kursi tungguanya.

Peneliti : Oke berarti perlu dibersihkan lagi untuk ruang tungguanya atau kursi tungguanya. Selanjutnya pertanyaan kedua. Apa yang menurut Anda perlu ditingkatkan terkait dengan fasilitas yang ditawarkan di Export Center Surabaya.

Mas Irwan : Kalau dari fasilitas ini penting juga nih. Dari saya sendiri sih ya, yang perlu ditambahkan adalah. Penjaga administrasi di bagian lobi. Jadi jika ada orang yang baru datang ke kantor itu tahu dia harus kemana dan menemui siapa terlebih dahulu. Ada kemarin juga terus terang saya bingung. Waktu datang ke lokasi tidak ada siapapun di lobby depan. Jadi harus ada satu orang yang berada di lobby depan.

- Peneliti : Pertanyaan selanjutnya, apakah anda merasa nyaman dengan fasilitas dan peralatan yang disediakan di Export Center Surabaya? Jika iya, bisa jelaskan apa yang membuat. Anda merasa nyaman. Dan jika tidak, berikan alasannya.
- Mas Irwan : Nyaman nyaman kok. secara keseluruhan menurut saya sih nyaman ya, soalnya juga karena tempat lokasinya strategis. Ruangnya juga cukup besar areanya. Memang kalau dari saya sendiri sih yang kurang ya kaya yang tadi sebelumnya lebih ada orang administrasi atau yang jaga di bagian depan saya. Jadi biar tahu harus kemana.
- Peneliti : Berarti harus ada ini ya orang bagian administrasi dilobby agar kalo yang datang itu mengetahui harus menemui siapa gitu. Oke, pertanyaan selanjutnya, bagaimana pengalaman Mas Irwan sendiri terkait dengan keandalan layanan yang diberikan oleh Export Center Surabaya? Apakah layanan tersebut dapat diandalkan sesuai kebutuhannya Mas Irwan.
- Mas Irwan : Pengalaman saya selama ini di Export Center Surabaya sih cukup puas ya. Ya semoga mereka tetap konsisten dengan pelayanan yang selalu diberikan. Jadi bagi orang orang awam yang mau berkunjung tetap bisa terlayani dengan baik.
- Peneliti : Oke, masuk ke pertanyaan selanjutnya yaitu pernahkah Anda mengalami ketidakhandalan dalam layanan Export Center Surabaya? Jika iya, bagaimana Export Center Surabaya menangani situasi itu?
- Mas Irwan : Selama ini, selama saya berkunjung ke Export Center Surabaya. Saya belum pernah kecewa dengan pelayanannya. Namun kalau boleh ngasih masukan. Mungkin kedepannya perlu ditambah lagi tenaga teknis yang dibagian konsultasi. Soalnya beberapa kali waktu saya kesini saya juga ngeliat ada antrian cukup panjang ya karena yang buka Konsultasinya cuma satu, sedangkan antriannya cukup panjang gitu. Jadi orang orang yang datang itu enggak perlu nunggu lama lama. Dan juga menurut saya kalau ada orang yang ingin konsultasi. Bisa dilayani secara on the spot. Memang sih ada nama hotlinenya, tapi kan kadang kadang namanya orang awam nggak tahu kan harus atur janji dulu bagaimana. Jika bisa keduanya sama sama jalan dengan baik ya.



- Peneliti : Baik oke, pertanyaan selanjutnya, bagaimana pandangan Anda mengenai tingkat daya tanggap pihak Export Center Surabaya terhadap kebutuhan dan keluhan para pelanggan?
- Mas Irwan : Menurut saya pihak Export Center cukup tanggap terhadap semua kebutuhan dan pelanggan. Kalau ada masalah atau kita misalnya mau tanya sesuatu, langsung mereka balas. Mereka layanan yang cepat. Jadi sejauh ini tidak ada masalah.
- Peneliti : Baik untuk respon tanggapnya berarti cukup baik ya, Pertanyaan selanjutnya, apakah menurut Mas Irwan, pihak Export Center Surabaya ini responsif terhadap permintaan dan pertanyaan pelanggan? Jika ia tidak mau diberikan, alasannya.
- Mas Irwan : Iya sangat responsif karena kemaren saya juga sempat bingung bagaimana sih prosedur export ke luar. Karena saya kan juga gak tahu gimana caranya. Dan pihak Export Center sendiri menjelaskan dengan terperinci dan detail apa yang harus saya lakukan, apa yang saya persiapkan. Jadi sejauh ini sih sangat responsif menurut saya.
- Peneliti : Sudah cukup responsif juga ya. Oke, kita ke pertanyaan selanjutnya. Apa yang membuat Anda yakin terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Export Center Surabaya? Adakah faktor tertentu yang memberikan keyakinan kepada Anda?
- Mas Irwan : Ya saya sangat yakin sih karena. Menurut saya, mereka mereka ini yang ada di kantor itu yang memang sudah ahli di bidangnya gitu. Dan mereka juga Profesional dan bisa memberi arahan kepada kami. Kami selaku pelanggan harus apa nih, Kalau missal kita mau ekspor barang keluar Indonesia mungkin seperti itu.
- Peneliti : Oke, kita masuk ke pertanyaan selanjutnya. Bagaimana Export Center Surabaya memberikan jaminan dengan kualitas layanan yang ditawarkan.
- Mas Irwan : Jaminan menurut saya cukup baik ya, karena kalau boleh jujur, berkali kali kita kita para pelaku UMKM yang konsultasi dan tidak dipungut biaya apapun. Serta responnya sangat cepat dan membantu. Jadi iya sangat menolong. Sebagai kami Pelanggan.

- Peneliti : Jadi tidak dipungut biaya dan bisa datang kapan pun dan berkali kali pun juga siap. Selanjutnya dua pertanyaan terakhir , Pertanyaan selanjutnya, bagaimana pandangan Anda mengenai tingkat empati dari pihak Export Center Surabaya terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan? Apakah Anda merasa perhatian mereka terhadap pelanggan cukup baik?
- Mas Irwan : yang saya rasakan selama ini dari berbagai staf yang sudah menangani saya. Saya rasa mereka cukup peduli terhadap kita kita pelanggan. Bagaimana mungkin kita juga ingin produk kita, produk Indonesia, produk lokal, ingin dikenal sampai luar bisa berkembang ke luar. Jadi mereka selalu berusaha mendengarkan dan memang membantu memberi pemahaman serta kebutuhan kita dengan baik.
- Peneliti : Oke, selanjutnya pertanyaan terakhir yaitu. Apakah menurut anda pihak Export Center Surabaya ini memperhatikan dan memahami kebutuhan individu pelanggan dengan baik? Jika ia tidak, mohon diberikan penjelasannya.
- Mas Irwan : Individu pelanggan menurut saya. Benar benar lebih dari cukup. Apa yang mereka berikan baik berupa informasi maupun pelayanannya. Karena sejauh ini sih. Mereka selalu mencarikan solusi terbaik untuk berbagai macam masalah yang kita hadapi selama melakukan proses ekspor barang keluarannya.
- Peneliti : Oke berarti sudah sangat baik ya untuk pihak Export Center Surabaya itu memperhatikan kebutuhan individu atau keluhan para individu..
- Mas Irwan : Saya puas dengan pelayanannya.
- Peneliti : Oke, terima kasih begitu atas kesempatannya untuk wawancara kali ini lewat something. Terimakasih atas mas Irwan, selamat malam dan semoga sehat selalu.
- Mas Irwan : Terimakasih juga ya.

### Lampiran 3 Transkrip Wawancara 3

Nama : Agung Pramana  
 Umur : 28 Tahun  
 Asal : Surabaya  
 Produk : Snack Ringan Coklat

**Wawancara Via Zoom Meeting Pada Hari Minggu tanggal 17 Desember 2023 Pukul 15:00 WIB.**

---

Peneliti : Selamat Sore mas agung, Baik terima kasih atas kesempatannya untuk pak agung dalam melakukan wawancara ini untuk kebutuhan tugas akhir perkuliahan saya

Agung : Baik sama sama mas.

Peneliti : kalau begitu langsung saya mulai ya untuk wawancaranya

Agung : Baik mas silahkan.

Peneliti : Pertanyaan pertama bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fisik gedung dan kebersihan di Export Center Surabaya?

Agung : hmmm, Saya rasa kondisi fisik gedung di Export Center Surabaya cukup baik. Kebersihannya terjaga dengan baik, dan fasilitasnya terlihat terawat.

Peneliti : Apakah Anda merasa nyaman dengan fasilitas dan peralatan yang tersedia di Export Center Surabaya? Jika iya atau tidak, berikan alasannya.

Agung : Saya merasa nyaman dengan fasilitas dan peralatan yang disediakan di Export Center Surabaya. Semuanya terlihat lengkap dan berfungsi dengan baik, sehingga mendukung aktivitas bisnis saya.

Peneliti : Apa yang menurut Anda perlu ditingkatkan terkait dengan fasilitas yang ditawarkan di Export Center Surabaya?

Agung : Mungkin perlu ditingkatkan kecepatan internet di beberapa area kantor. Terkadang, saya mengalami keterlambatan dalam akses internet yang dapat mempengaruhi produktivitas dan mungkin kalo dari sisi pelayanan untuk tim tenaga teknis yang bagian memberikan konsultasi bisa ditambahkan agar bisa menampung lebih banyak konsultasi yang ada.

Peneliti : Baik saran dari mas agung yaitu menambah tim tenaga

- teknis bagian konsultasi dan peningkatan kecepatan internet ya, baik kalau begitu masuk ke pertanyaan selanjutnya Bagaimana pengalaman Anda terkait dengan keandalan layanan yang diberikan di Export Center Surabaya?
- Agung : Secara umum, layanan di Export Center Surabaya menurut saya cukup bisa diandalkan. Jarang sekali saya mengalami masalah yang terlalu signifikan.
- Peneliti : Apakah Anda pernah mengalami ketidakandalan dalam layanan di Export Center Surabaya? Jika ya, bagaimana hal tersebut diatasi?
- Agung : Ya, pernah mengalami beberapa kali kendala teknis. Namun seperti tim tenaga teknis yang sedang sibuk atau sedang berhalangan, tetapi pihak ECS dengan cepat menanggapi dan menyelesaikan masalah tersebut sehingga tidak berlangsung berkepanjangan.
- Peneliti : Bagaimana pendapat Anda mengenai tingkat daya tanggap dari pihak Export Center Surabaya terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan?
- Agung : Saya menganggap tingkat daya tanggap mereka cukup baik. Permintaan atau keluhan saya selalu direspon dengan cepat dan efisien.
- Peneliti : Apakah Anda merasa bahwa pihak Export Center Surabaya responsif terhadap permintaan dan pertanyaan pelanggan? Jika iya atau tidak, berikan alasannya.
- Agung : Ya, mereka responsif. Selalu ada tim yang siap membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
- Peneliti : Apa yang membuat Anda merasa yakin terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Export Center Surabaya?
- Agung : berdasarkan dari pengalaman saya selama ini dan reputasi baik mereka membuat saya yakin terhadap kualitas layanan yang mereka berikan.
- Peneliti : Bagaimana Export Center Surabaya memberikan jaminan terkait dengan kualitas layanan yang ditawarkan?
- Agung : Mereka menyediakan layanan yang bisa digunakan berkali kali dalam arti walaupun saya sudah pernah berkonsultasi tapi jika saya ingin konsultasi lagi itu bisa dan tidak dipungut biaya sama sekali.
- Peneliti : Bagaimana pendapat Anda mengenai tingkat empati dari

- pihak Export Center Surabaya terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan?
- Agung : Pihak Export Center Surabaya terlihat memiliki tingkat empati yang tinggi. Mereka berusaha memahami kebutuhan saya dan memberikan solusi yang sesuai.
- Peneliti : Apakah Anda merasa bahwa pihak Export Center Surabaya memperhatikan dan memahami kebutuhan individu pelanggan dengan baik? Jika iya atau tidak, berikan alasannya.
- Agung : Secara keseluruhan sudah cukup baik ya mereka juga mencari tahu kebutuhan atau keluhan masing-masing pelanggan untuk meningkatkan pelayanan secara personal.
- Peneliti : Baik terima kasih atas kesempatan untuk bersedia dalam wawancara ini , kalau begitu bisa saya akhiri wawancara ini selamat malam dan terima kasih mas agung
- Agung : Baik mas , sama sama selamat malam juga

#### Lampiran 4 Transkrip Wawancara 4

Nama : Mella Kurniawati  
 Umur : 32 Tahun  
 Asal : Surabaya  
 Produk : Hand Craft

**Wawancara Via Zoom Meeting Pada Hari Senin tanggal 18 Desember 2023  
 Pukul 19:00 WIB.**

---

Peneliti : Selamat sore, Mbak Mella. Terima kasih banyak sudah bersedia waktu untuk wawancara mengenai pengalaman Anda dengan Export Center Surabaya.

Mella Kurniati : Sama-sama, mas Peneliti. Senang bisa berbagi pengalaman.

Peneliti : Pertama, bagaimana pendapat Mbak Mella mengenai kondisi fisik gedung dan kebersihan di Export Center Surabaya?

Mella Kurniati : Menurut saya, kondisi fisik gedungnya cukup baik, terlihat bersih, dan terawat dengan baik tapi, mungkin perlu sedikit perhatian lebih pada area tunggu yang saya rasa bisa lebih ditingkatkan kebersihannya.

Peneliti : Baik selanjutnya. apakah Mbak Mella merasa nyaman dengan fasilitas yang ada di Export Center Surabaya?

Mella Kurniati : Saya sih, merasa nyaman. Karena fasilitasnya lengkap, Ruangan juga ber AC , kamar mandi juga bersih dan wangi jadi menurut saya sudah cukup nyaman bagi saya.

Peneliti : Baik menarik. Pertanyaan selanjutnya apa yang menurut Mbak Mella perlu ditingkatkan terkait fasilitas di Export Center Surabaya?

Mella Kurniati : Saya rasa mungkin peningkatan koneksi internetnya ya karena itu akan membantu banyak bagi orang konsultasi yang datang dan ingin menggunakan internet.

Peneliti : Bagaimana dengan pengalaman Mbak Mella terkait keandalan layanan yang diberikan oleh Export Center Surabaya?

Mella Kurniati : Saya sendiri cukup puas dengan keandalan layanan mereka. Selama ini saya jarang sekali mengalami masalah yang signifikan.

- Peneliti : Oke baik. Selanjutnya apakah pernah mengalami ketidakandalan layanan? Dan jika ya, bagaimana pihak Export Center Surabaya menanggapi?
- Mella Kurniati : Kalau ketidakandalan sih belum sampai yang mengecewakan ya, mungkin beberapa kali waktu mau konsultasi harus nunggu antrian, mungkin juga karena faktor tenaga kerja bagian tim konsultasi yang terbatas ya jadi kita yang mau konsul terkadang harus menunggu terlebih dahulu.
- Peneliti : Baik selanjutnya bagaimana menurut Mbak Mella mengenai daya tanggap dari pihak Export Center Surabaya terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan?
- Mella Kurniati : Kalau daya tanggap mereka cukup baik ya. Saya selalu mendapatkan respon yang baik dan solusi yang memuaskan.
- Peneliti : Apakah menurut Mbak Mella pihak Export Center Surabaya responsif terhadap permintaan dan pertanyaan pelanggan?
- Mella Kurniati : Ya, mereka responsif. Selalu ada tim yang siap membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh para pelanggan yang sedang kebingungan.
- Peneliti : Baik responsive ya berarti, selanjutnya bagaimana Mbak Mella merasa yakin terhadap kualitas layanan dari Export Center Surabaya?
- Mella Kurniati : Saya yakin karena para tenaga teknis yang memberikan konsultasi itu sudah berpengalaman di bidang ekspor maka saya yakin terhadap pendapat dan pelayanan yang beliau berikan kepada saya.
- Peneliti : baik selanjutnya, bagaimana pihak Export Center Surabaya memberikan jaminan terkait dengan kualitas layanan yang diberikan?
- Mella Kurniati : Menurut saya mereka memberikan jaminan dengan menyediakan layanan konsultasi tanpa dipungut biaya, dan bisa datang berkali kali, menurut saya itu membantu sekali.
- Peneliti : Selanjutnya dua pertanyaan terakhir, bagaimana menurut Mbak Mella tingkat empati dari pihak Export Center Surabaya terhadap kebutuhan pelanggan?
- Mella Kurniati : Saya merasakan tingkat empatinya cukup tinggi. Mereka

berusaha memahami kebutuhan saya dan memberikan solusi yang sesuai dengan harapan saya.

Peneliti : Kita masuk ke pertanyaan terakhir , apakah pihak Export Center Surabaya memperhatikan kebutuhan individu pelanggan dengan baik?

Mella Kurniati : Secara keseluruhan, iya. Mereka memperhatikan kebutuhan dan keluhan saya dengan diberikan ilmu dan solusi yang bermanfaat bagi saya kedepannya untuk melakukan kegiatan ekspor.

Peneliti : Baik kalau begitu, terima kasih banyak, Mbak Mella, atas waktunya. Semoga wawancara ini bermanfaat.

Mella Kurniati : Terimakasih juga, Peneliti. Semoga sukses untuk tugas akhirnya.



## Lampiran 5 Transkrip Wawancara 5

Nama : Jalian Sertiarsa (Pak Arso)  
 Umur : 44 Tahun  
 Asal : Surabaya  
 Lokasi : Export Center Surabaya  
 Keterangan : Tim Tenaga Teknis Export Center Surabaya

### **Wawancara Pada Hari Selasa tanggal 19 Desember 2023 Pukul 10:00 WIB**

---

Peneliti : Selamat pagi, Pak Arso. Terima kasih banyak telah bersedia berbicara dengan saya mengenai pengalaman Anda dengan Export Center Surabaya.

Pak Arso : Selamat pagi, Mas. Tentu, saya senang bisa berbagi pengalaman dan membantu mas juga dalam tugas akhirnya.

Peneliti : Baik kalau begitu bisa saya mulai untuk wawancaranya ya pak arso ?

Pak Arso : Iya iya silahkan dimulai.

Peneliti : Pertama-tama, bagaimana menurut Anda upaya yang dilakukan oleh Export Center Surabaya dalam memperhatikan penampilan kondisi fisik gedung dan kebersihan di tempat lokasi?

Pak Arso : Oke baik Export Center Surabaya ini dalam memperhatikan penampilan Gedung dan kebersihan hal ini cukup penting ya bagi kita, karena jika kondisi kebersihan yang baik maka pelanggan yang datang akan merasa nyaman, jadi setiap pagi tim tenaga kebersihan kita melakukan bersih- bersih sebelum kantor dibuka , setelah semua bersih dan siap maka baru kita membuka kantor.

Peneliti : Oke baik jadi pagi pagi tim kebersihan pasti membersihkan Sebelum kantor dibuka ya pak?

Pak Arso : Betul seperti itu

Peneliti : Pertanyaan selanjutnya bagaimana upaya yang dilakukan oleh Export Center Surabaya agar pelanggan merasa nyaman dengan fasilitas dan peralatan yang disediakan?

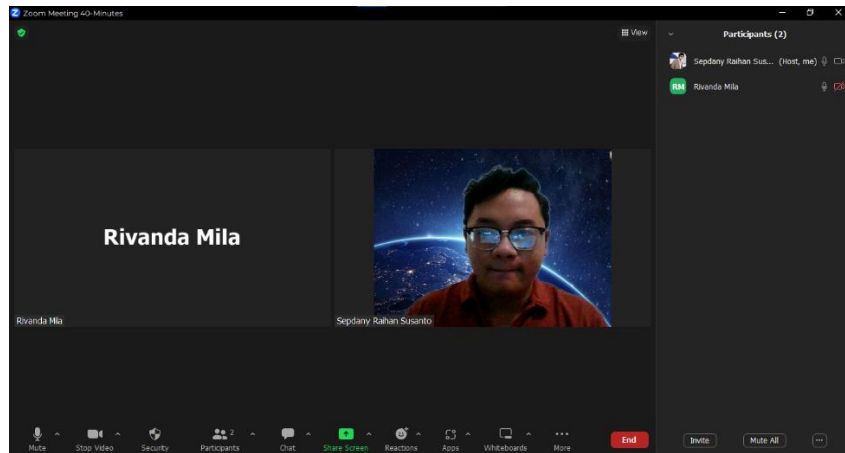
Pak Arso : Kita Export Center Surabaya mencoba membuat suasana yang nyaman dengan menyediakan fasilitas yang lengkap dan peralatan yang berfungsi baik. Misalnya, ruangan ber-

- AC, fasilitas kamar mandi yang bersih, dan peralatan konsultasi yang memadai.
- Peneliti : Baik pertanyaan selanjutnya, bagaimana menurut Anda keandalan layanan yang diberikan oleh Export Center Surabaya kepada pelanggan? Apakah layanan tersebut konsisten?
- Pak Arso : Oke jadi kita Export Center Surabaya selalu berusaha memberikan layanan yang konsisten bagi para pelanggan, kita selalu berusaha memberikan solusi dan jawaban yang jelas tentang kebutuhan dan permintaan mereka.
- Peneliti : Baik pertanyaan selanjutnya, bisakah Anda memberikan contoh situasi di mana keandalan layanan menjadi kritis dalam pekerjaan Anda?
- Pak Arso : Sebagai contoh, mungkin ketika saya sedang mengalami kesibukan pada pekerjaan saya, sedangkan antrian konsultasi masih banyak disitu kadang saya merasa kewalahan tapi yaa tetap saya layani semua sampai mereka merasa puas dengan apa yang kita berikan.
- Peneliti : Bagaimana tingkat daya tanggap dari tim Export Center Surabaya terhadap permintaan atau masalah yang dimiliki oleh para pelanggan?
- Pak Arso : Baik Tim Export Center Surabaya berusaha untuk selalu memberikan tanggapan yang cepat terhadap permintaan atau masalah yang dimiliki oleh para pelanggan atau pelanggan, kita mengupayakan respon yang cepat terhadap mereka agar mereka nyaman dalam menggunakan pelayanan kita.
- Peneliti : Dapatkah Anda memberikan contoh bagaimana upaya Export Center Surabaya secara efektif dan cepat menanggapi kebutuhan atau permintaan dari pelanggan?
- Pak Arso : Tentu, misalnya ketika ada pelanggan yang ingin datang dan membutuhkan informasi mendesak terkait perubahan regulasi ekspor, kita akan memberikan informasi itu dengan sesegera mungkin kepada mereka dan jikalau kita tim tenaga teknis sedang berhalangan tidak ada di kantor maka kita juga bersedia jika memberikan informasi secara online via zoom meeting.
- Peneliti : Bagaimana upaya Export Center Surabaya memberikan rasa

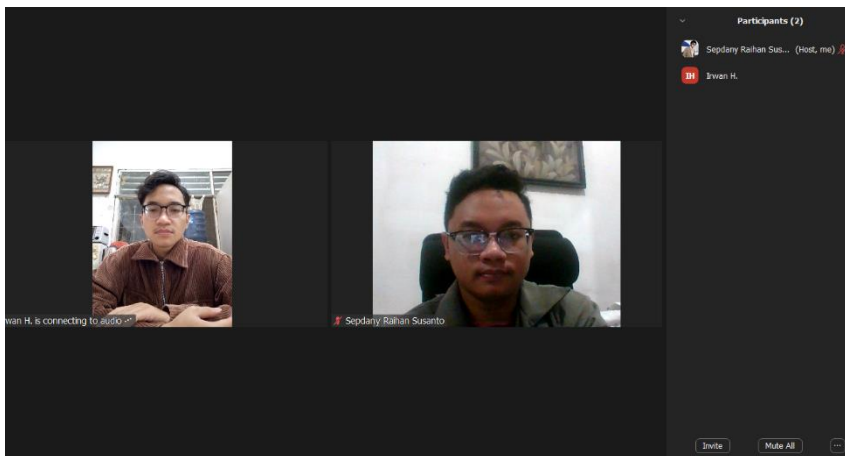
- keyakinan atau kepercayaan dalam memberi pelayanan kepada pelanggan?
- Pak Arso : Baik, jadi kita Export Center Surabaya dalam memberikan rasa keyakinan dan kepercayaan kepada mereka kita selalu memberikan informasi yang akurat dan terkini. Selain itu, kita juga harus bersikap profesional tim mereka juga menciptakan rasa kepercayaan.
- Peneliti : Bagaimana cara Export Center Surabaya memberikan jaminan terkait dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan?
- Pak Arso : Salah satunya dengan memberikan layanan konsultasi tanpa dipungut biaya. Dan kita juga tidak membatasi untuk para pelanggan mau datang berapa kali pun akan selalu kita layani.
- Peneliti : Bagaimana cara empati yang diberikan oleh tim Export Center Surabaya dalam memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggan?
- Pak Arso : Yaa itu kita lakukan dengan cara kita peduli dan berusaha memahami kebutuhan para pelanggan. Kita harus bisa mendengarkan dengan baik dan memberikan solusi yang sesuai harapan mereka.
- Peneliti : Bagaimana Tim Export Center Surabaya memperhatikan dan memahami kebutuhan individu pelanggan dengan baik?
- Pak Arso : Kita Tim Export Center Surabaya melakukan pendekatan personal. Seringkali, kita tim tenaga teknis menanyakan kebutuhan spesifik dan memberikan panduan yang sesuai dengan situasi atau kondisi bisnis mereka masing-masing.
- Peneliti : Baik kalau begitu terima kasih banyak, Pak Arso, atas waktunya dan berbagi pengalaman. Semoga wawancara ini memberikan gambaran yang jelas.
- Pak Arso : Terimakasih kembali, Mas Peneliti. Semoga bisa membantu dan sukses selalu.

## Foto Saat Pelaksanaan Kegiatan Wawancara

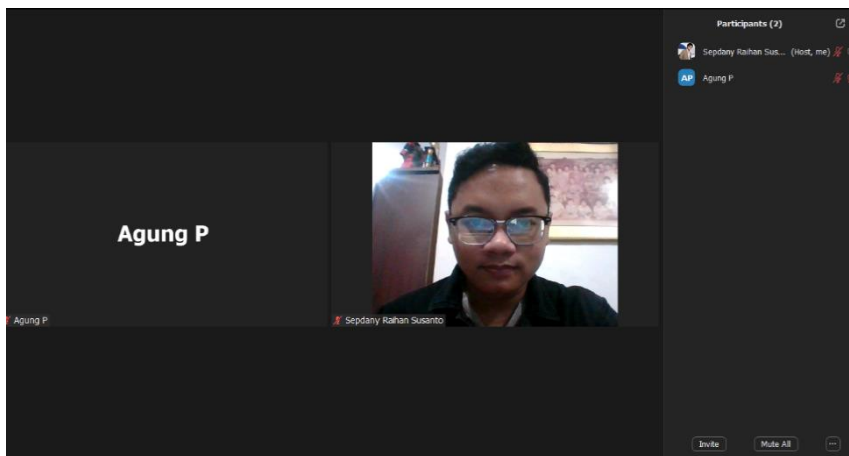
### Lampiran 6 Foto Kegiatan Pelaksanaan Wawancara 1



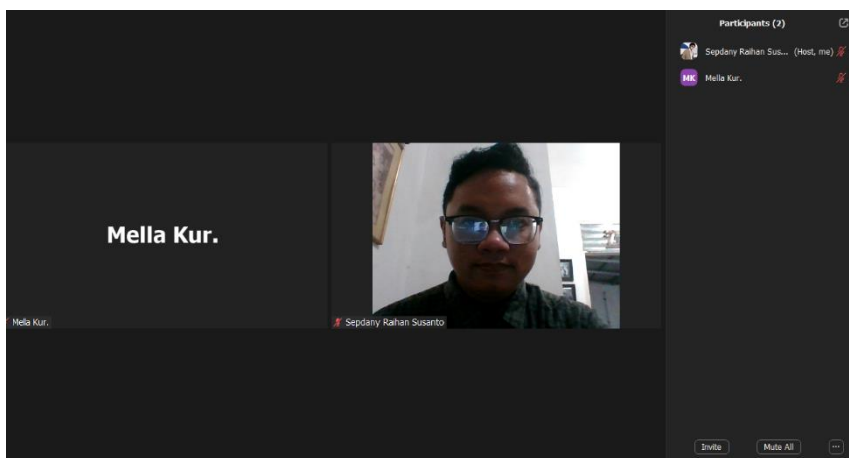
### Lampiran 7 Foto Kegiatan Pelaksanaan Wawancara 2



### Lampiran 8 Foto Kegiatan Pelaksanaan Wawancara 3




### Lampiran 9 Foto Kegiatan Pelaksanaan Wawancara 4



**Lampiran 10 Foto Kegiatan Pelaksanaan Wawancara 5**




**Lampiran 11 Lampiran Kartu Bimbingan Skripsi**



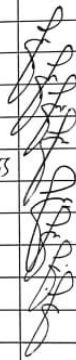
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Kampus: Jl. Semolowangi 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5931800 Pst 140&141 E-mail: feb@untag-sby.ac.id

**SEMESTER**  
Gasal / Genap

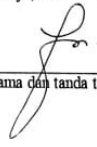
**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**



**Nama Mahasiswa / NBI :** Selendy Paitan Susanti / 21011000000000000000  
**Nama Pembimbing :** Dr. Ulfi Pristiana, MSi  
**Judul Skripsi :** Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Center Surabaya Dengan Pendekatan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan  
**Mulai Program Skripsi :** Semester 7 Thn. Ak 2020 Selesai Bimbingan Tanggal 8 Januari

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	Rabu/18	BAB 1	BAB 1 (later belakang)	
2	Rabu/11	BAB 2	(landasan teori, kerangka konsep)	
3	Kamis/12	BAB 3	(kerangka teori Six sigma)	
4	Jumat/20	<del>BAB 2, 11</del>	ace	
5	Senin/20-nov	BAB 3	bimbingan Proses Pengelolaan data, analisis	
6	Rabu/13	BAB 3	revisi	
7	Jumat/15	BAB 4	Perihal Pengelolaan data	
8	Senin/18	BAB 4	Hasil temuan data	
9	Kamis/18	BAB 5	Kesimpulan dan saran	
10	Senin/18	BAB 5	ace	

Perpanjangan I \_\_\_\_\_  
 Semester : \_\_\_\_\_  
 Th. Ak : \_\_\_\_\_  
 Paraf Kajur : \_\_\_\_\_

Surabaya, 6-1-2020  
  
 (Nama dan tanda tangan Pembimbing)

## Lampiran 12 Lampiran Permohonan Penelitian

	<p><b>YAYASAN PERGURUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA</b>  <b>UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA</b>  <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b></p>
	<p>PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)          PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)          PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN (S1)          PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (S2)          PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI (S3)</p>
	<p>TERAKREDITASI          TERAKREDITASI          TERAKREDITASI          TERAKREDITASI</p>
<p>Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5931800 Ext 140, 141, E-mail: feb@untag-sby.ac.id</p>	
<hr/>	
Nomor	: 2734/K/FEB/VIII/2023
Lampiran	: -
Perihal	: <b>Permohonan Ijin Untuk Mengadakan Penelitian</b>
Kepada	: Yth. Bapak/Ibu Pimpinan Export Center Surabaya Jl. Kedung Doro No. 86-90 Sawwahan Surabaya
<p><b>Dengan hormat,</b></p>	
<p>Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Progam Strata I, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan teori serta praktek yang diperbolehkan bedasarkan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon perkenankan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :</p>	
Nama	: SEPDANY RAIHAN SUSANTO
N.P.M	: 1212000317
Fakultas/Progam Studi	: Ekonomi dan Binis / Manajemen
Alamat	: Jl. Semolowaru Utara III No 28 Surabaya Telp/HP. 082332631072
<p>Guna melakukan penelitian pada :</p>	
<p>EXPORT CENTER SURABAYA</p>	
<p>Untuk memperoleh data sesuai skripsi yang sedang disusun dengan judul</p>	
<p>"ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA EXPORT CENTER SURABAYA"</p>	
<p>Demikian permohonan kami, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih</p>	
<p>Surabaya, 21 Agustus 2023</p>  <p>Prof. Dr. Slamet Rivadi, MSi., Ak. CA NPP.20220.93.0319</p>	



## Lampiran 13 Lampiran Balasan Permohonan Penelitian



**Kementerian Perdagangan Republik Indonesia**  
Direktorat Jenderal Pengembangan Ekspor Nasional  
**EXPORT CENTER SURABAYA**  
Gedung Dekranasda Provinsi Jawa Timur  
Jl. Kedungloero No. 98-99, Surabaya - Jawa Timur

**KERJASAMA**



Merupakan layanan dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia yang dilaksanakan oleh GPEI Jawa Timur bekerjasama dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

---

Nomor : 115/08/2023  
Lampiran : -  
Perihal : *Letter Of Acceptance (LoA)* Permohonan Penelitian Export Center Surabaya

Kepada Yth.  
Sdr. Sepdany Raihan Susanto  
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan permohonan penelitian yang telah Anda ajukan kepada Export Center Surabaya, kami dengan ini memberikan konfirmasi bahwa permohonan penelitian Anda telah diterima dan disetujui oleh pihak kami.

Kami mengapresiasi ketertarikan Anda dalam melakukan penelitian di Export Center Surabaya. Kami percaya bahwa penelitian yang Anda lakukan akan memberikan kontribusi positif dalam memahami dan meningkatkan kualitas layanan kami.

Kami berharap kerjasama ini akan berjalan dengan lancar dan menghasilkan hasil penelitian yang bermanfaat. Export Center Surabaya siap mendukung kelancaran penelitian Anda selama masa penelitian.

Demikian *Letter of Acceptance* ini kami buat, atas perhatian dan Kerjasama nya. Terima Kasih.

Surabaya 25 Oktober 2023

Hormat Kami,  
a.n Kepala Pengelola  
Sekertaris Export Center Surabaya



Salsabil Rifqi Qatrunnada

## Lampiran 14 Hasil Uji Plagiasi

### ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA EXPORT CENTER SURABAYA

#### ORIGINALITY REPORT

<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>	<b>9%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>erepo.unud.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>e-jurnal.pnl.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>dspace.uii.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>digilibadmin.unismuh.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.researchgate.net</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>ejournal.nusantaraglobal.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>ejournal.bsi.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>

[ejournal.sisfokomtek.org](http://ejournal.sisfokomtek.org)

9	Internet Source	1 %
10	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	1 %
11	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	1 %
12	123dok.com Internet Source	1 %
13	Submitted to University of Surrey Student Paper	1 %
14	Submitted to The Chartered Institute of Marketing Student Paper	<1 %
15	jim.teknokrat.ac.id Internet Source	<1 %
16	repository.president.ac.id Internet Source	<1 %
17	Muh Jabir, Andi Hendra Syam, Rina Rina. "Pengaruh Kualitas layanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) cabang Sampit di Kalimantan Tengah", PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, 2022 Publication	<1 %

18	digilib.unimed.ac.id Internet Source	<1 %
19	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
20	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %
21	www.scribd.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 15 words