

LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN WAWACARA

Narasumber : Nurul Baderia

Waktu : Pukul 09.27 - 10.07 WIB

Tempat : UMKM Asli Temulawak

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana asal usul berdirinya UMKM Asli Temulawak?	UMKM Asli Temulawak didirikan pada tahun 2020, akibat dari covid-19 yang mewajibkan semua orang melakukan kegiatan di rumah saja sehingga saya memutuskan untuk membuat usaha ini

		dengan bekal resep turun temurun minuman tradisional
2.	Apa saja visi dan misi dari UMKM Asli Temulawak?	<p>Visi : Menjadikan minuman tradisional sebagai pilihan utama untuk konsumen yang peduli dengan kesehatan maupun kelezatan sekaligus turut berperan aktif untuk mempromosikan kearifan lokal melalui produk berkualitas tinggi</p> <p>Misi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memproduksi minuman tradisional yang memiliki

		<p>kualitas tinggi dengan memakai bahan alami dan melalui proses produksi yang telah terjamin kebersihannya</p> <p>b. Memastikan bahwa setiap minuman tradisional yang diproduksi tetap mempertahankan keaslian dan keautentikannya</p> <p>c. Menjaga keaslian dan keautentikan resep tradisional dalam setiap</p>
--	--	--

		<p>sajian minuman temulawak.</p> <p>d. Menumbuhkan rasa bangga akan warisan budaya Indonesia melalui minuman tradisional</p>
3.	<p>Bagaimana struktur organisasi UMKM Asli Temulawak?</p>	<p>Saya hanya memiliki 1 karyawan yang membantu saya dalam melakukan proses produksi</p>
4.	<p>Apa saja produk dari UMKM Asli Temulawak</p>	<p>UMKM Asli Temulawak memiliki 2 produk yaitu minuman temulawak dan sinom tapi yang lebih laku</p>

		adalah produk temulawak
5.	Berapa harga produk temulawak UMKM Asli Temulawak	Produk temulawak memiliki 3 varian ukuran. Ada yang pakai gelas kecil dengan harga Rp. 5.000, ada juga kemasan botol 250 ml dengan harga Rp.12.000 dan botol 600 ml dengan harga Rp.20.0000
6.	Bagaimana cara UMKM Asli Temulawak memasarkan produknya?	Saya memasarkan produk dengan cara menawarkan ke tetangga dan teman selain itu saya juga melakukan promosi melalui whatsapp

7.	Selama melakukan usaha, apakah ada keluhan dari konsumen?	Ya terdapat beberapa keluhan dari konsumen diantaranya : kemasan produk yang katanya kurang menarik dan bahannya tidak ramah lingkungan, kurang konsisten untuk ketersediaan produk, terkait respon yang dianggap lambat karena saya sendiri jarang membuka hp, dan ada juga konsumen yang masih ragu kalau produk aman untuk dikonsumsi
8.	Dimana lokasi UMKM Asli Temulawak?	berlokasi di Kabupaten Gresik. Lokasi UMKM Asli Temulawak ini beralamat di Jl. HOS

		Cokroaminoto IA/04, Kelurahan Bedilan, Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur
--	--	---



KUESIONER PENELITIAN

“Analisis Service Quality UMKM Asli Temulawak “

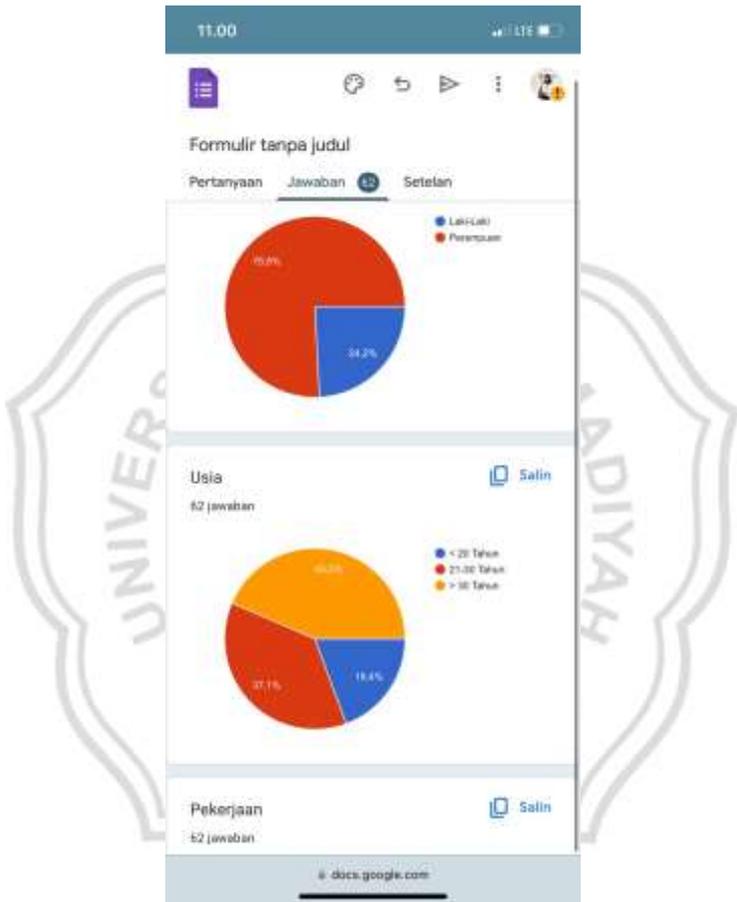
memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa puas konsumen terhadap produk dan pelayanan dari UMKM Asli Temulawak

A. Profil Responden

Nama :
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan
Usia : < 20 tahun / 21-30 tahun / > 30 tahun
Pekerjaan : Pelajar/ Mahasiswa/ Pegawai Negeri/ Pegawai Swasta/ Yang lain

Skala Tingkat Kepentingan Konsumen	
1	Sangat tidak penting
2	Tidak penting
3	Cukup penting

KUESIONER YANG SUDAH TERISI MELALUI G-FORM



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScXGo2SvUFg7d5foON9tysIHw-7hgG8rSR4cTPUqLKC15dkKw/viewform?usp=sharing>

WAWANCARA PEMILIHAN ATRIBUT LAYANAN

Berdasarkan penelitian dan literatur sebelumnya, kami telah mengidentifikasi beberapa atribut layanan yang dapat digunakan dala

No	Atribut	Respon	Digunakan (Ya/Tidak)
Sumber (Juret et al., 2023)			
1.	Konsistensi rasa abon ikan setiap kali membeli <i>(Reliability)</i>	Sangat penting karena konsistensi rasa dari produk menjadi hal yang penting untuk pembeli	Ya
2.	Masalah terkait ketidaktersediaan produk abon ikan saat pelanggan ingin membeli <i>(Reliability)</i>	Sangat penting dan beberapa konsumen mengeluhkan terkait konsistensi ketersediaan produk	Ya

3.	Perubahan dalam kualitas produk abon ikan dari satu pembelian ke pembelian berikutnya <i>(Reliability)</i>	Netral karena maksud pernyataan hampir sama dengan pernyataan ke-1	Tidak
4.	Seberapa baik staf Babonsenyum menjelaskan informasi tentang produk abon ikan, termasuk bahan bahan, metode produksi, dan nilai gizi <i>(Assurance)</i>	Tidak penting, karena saya juga belum memiliki staf	Tidak
5.	Rasa yakin pelanggan bahwa produk aman untuk dikonsumsi dan	Sangat penting, jika pelanggan merasa yakin bahwa produk aman dikonsumsi	Ya

	memenuhi standar (<i>Assurance</i>)	maka akan membuat konsumen tertarik membeli lagi	
6.	Penampilan fisik produk (<i>Tangible</i>)	Netral, karena menurut saya sudah dijelaskan dalam beberapa keluhan konsumen jadi maksudnya sama	Tidak
7.	Cepat dalam menanggapi pertanyaan dan permintaan dari konsumen (<i>Responsiveness</i>)	Penting, kalau tidak cepat dalam menanggapi permintaan akan mengakibatkan pindah ke pesaing lain	Ya
.8.	Pemilik mampu untuk merespon pertanyaan pelanggan dengan penuh pengertian	Sangat penting, pelanggan yang mendapat perhatian dari pelaku usaha akan membuat	Ya

	(<i>Empathy</i>)	pelanggan merasa nyaman	
Sumber (Dika Nur Yusup, 2023)			
1.	Menyajikan menu yang beragam (<i>Reliability</i>)	Sangat tidak penting, menu yang dimiliki oleh UMKM Asli Temulawak hanya terdapat 2 jenis	Tidak
2.	Menjamin bahwa pesanan konsumen diproses dengan tepat dan akurat tanpa kesalahan. (<i>Assurance</i>)	Sangat penting, jika terjadi kesalahan pengiriman barang akan membuat konsumen kecewa	Ya
Sumber (Pranata et al., 2023)			
1.	Ketepatan waktu kedatangan dan	Sangat penting, jika barang sampai tepat waktu akan memberkan	Ya

	<p>pengiriman barang</p> <p><i>(Assurance)</i></p>	<p>kepuasan pada pelanggan</p>	
2.	<p>Pihak Usaha dapat menjamin kerahasiaan kepentingan konsumen</p> <p><i>(Assurance)</i></p>	<p>Tidak penting, karena setiap konsumen yang membeli produk bersedia untuk chat whatsapp pemesanannya dijadikan testimoni dan tanpa sensor nama</p>	Tidak
3.	<p>Pihak usaha menanggapi keluhan saran maupun pertanyaan melalui telepon dan email</p> <p><i>(Responsiveness)</i></p>	<p>Netral, tetapi pihak usaha menanggapi keluhan saran melalui whatsapp saja</p>	Tidak
<p>Sumber (Kuncoro & Retnowati, 2023)</p>			

1.	Jaminan uang kembali / makanan di ganti yang baru jika menu tidak sesuai <i>(Assurance)</i>	Penting, tetapi karena variasi produk yang sedikit memiliki peluang kesalahan menu tidak sesuai dengan yang dipesan sangat kecil	Tidak
2.	Menyediakan solusi yang cepat dan memuaskan untuk masalah yang dihadapi konsumen <i>(Responsiveness)</i>	Sangat penting, karena pelayanan yang memuaskan akan membuat konsumen merasa nyaman	Ya
3.	Pelayanan yang ramah dan membantu dalam menjelaskan manfaat kesehatan	Penting, karena karena pelayanan yang memuaskan akan membuat konsumen merasa nyaman	Ya

	minuman temulawak <i>(Empathy)</i>		
4,	Menyediakan perhatian yang lebih kepada konsumen, mampu mengenali kebutuhan mereka <i>(Empathy)</i>	Penting, karena pelayanan yang ramah dan memuaskan akan membuat konsumen merasa puas dan senang	Ya
5.	Kemudahan dalam melakukan metode pembayaran <i>(Assurance)</i>	Netral, tetapi pada UMKM Asli Temulawak hanya bisa menerima pembayaran melalui cash kecuali pengiriman luar kota	Tidak

TABULASI NILAI HARAPAN

No Resp	Pertanyaan															To tal
	T1	T2	T3	RL1	RL2	RL3	RP1	RP2	RP3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	73
2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	72
3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	66
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	71
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73
6	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	69
7	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	71
8	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
9	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	70
10	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	71
11	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	71
12	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	69
13	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	71
14	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	69

15	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
16	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	68
17	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
18	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	69
19	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	67
20	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	71
21	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	71
22	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	66
23	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
24	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	67
25	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	69
26	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	69
27	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	68
28	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
29	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	71
30	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	71
31	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	71

32	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	72
33	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	66
34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	72
36	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	66
37	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	70
38	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	69
39	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	70
40	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	63
41	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	63
42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
43	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	70
44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	72
45	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	64
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	73
47	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	64
48	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	72

49	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	71
50	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	69
51	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	67
52	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
53	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	65
54	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	71
55	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	72
57	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	67
58	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	69
59	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	70
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	62
61	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	67
62	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64
Total	288	282	286	287	289	291	281	284	292	288	290	284	286	284	289	
Rata-Rata	4,6	4,5	4,61	4,63	4,66	4,69	4,53	4,58	4,71	4,65	4,68	4,58	4,61	4,58	4,66	

TABULASI NILAI PERSEPSI

No Resp.	Pertanyaan															Total
	T1	T2	T3	RL1	RL2	RL3	RP1	RP2	RP3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	
1	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	66
2	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	63
3	2	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	58
4	3	3	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	64
5	3	3	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	64
6	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	3	58
7	2	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	67
8	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
9	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	66
10	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	66
11	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	68
12	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68
13	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	69
14	3	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	64

15	3	3	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	66
16	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	65
17	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	69
18	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	67
19	3	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	62
20	4	4	3	2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	64
21	4	3	5	2	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	65
22	3	3	4	2	3	3	3	3	5	4	5	4	3	4	4	53
23	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	68
24	3	3	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	63
25	2	4	5	2	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	61
26	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	62
27	4	4	5	2	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	67
28	3	4	4	1	4	5	5	5	3	5	5	2	4	4	5	59
29	3	4	4	3	5	3	3	4	5	5	5	2	5	3	5	59
30	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	65
31	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	63

32	4	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	66
33	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	61
34	4	4	5	2	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	65
35	3	4	3	2	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	62
36	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	2	5	4	5	58
37	4	3	4	2	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	59
38	3	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	61
39	2	4	5	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	65
40	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	61
41	4	3	4	2	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	53
42	4	4	5	2	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	66
43	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	66
44	3	3	3	2	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	56
45	3	3	5	2	4	4	3	3	5	4	5	4	3	5	4	57
46	4	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	66
47	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	52
48	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	65

49	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	2	5	5	5	60
50	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	66
51	3	2	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	61
52	4	3	5	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	63
53	3	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	62
54	3	3	3	2	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	61
55	2	2	3	2	4	5	5	3	3	3	4	4	3	5	3	51
56	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	52
57	3	3	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	61
58	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	65
59	3	2	4	2	4	3	5	3	3	4	4	3	5	4	4	53
60	2	2	5	1	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	59
61	3	2	3	2	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	57
62	2	3	4	1	5	4	4	3	5	4	4	2	4	4	4	53
Total	197	207	267	158	278	277	281	252	283	275	289	252	267	285	283	
Rata-Rata	3,18	3,34	4,31	2,55	4,48	4,47	4,53	4,06	4,56	4,44	4,66	4,06	4,31	4,60	4,56	

HASIL UJI VALIDITAS HARAPAN DAN PERSEPSI

Hasil Uji Validitas Harapan Hasil Uji Validitas Persepsi

Rhitung	Rtabel
0,273	0,254
0,420	0,254
0,307	0,254
0,508	0,254
0,437	0,254
0,471	0,254
0,318	0,254
0,467	0,254
0,292	0,254
0,531	0,254
0,546	0,254
0,429	0,254
0,317	0,254
0,562	0,254
0,423	0,254

Rhitung	Rtabel
0,304	0,254
0,498	0,254
0,428	0,254
0,332	0,254
0,323	0,254
0,555	0,254
0,467	0,254
0,412	0,254
0,504	0,254
0,527	0,254
0,569	0,254
0,541	0,254
0,449	0,254
0,320	0,254
0,505	0,254

HASIL UJI RELIABILITAS HARAPAN DAN PERSEPSI

Harapan

Reliability

[DataSet2]

➔ **Scale: 0,6**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	62	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,681	15

Persepsi

Reliability

[DataSet1]

➔ **Scale: 0,6**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	62	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,714	15



DOKUMENTASI

