

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara

a.) *Customer Segment*

1. Bagaimana *Customer Segment* UD. Jayanti?
2. Bagaimana kriteria yang digunakan untuk mengelompokkan pelanggan UD. Jayanti?
3. Apakah UD. Jayanti menggunakan data tertentu dalam proses segmentasi?
4. Apakah UD. Jayanti tidak ingin mengembangkan segment pasar yang sudah ada?

b) *Customer Relationship*

Pertanyaan untuk pemilik

1. Bagaimana *Customer Relationship* UD. Jayanti?
2. Apakah UD. Jayanti memiliki program loyalitas?
3. Bagaimana strategi UD. Jayanti dalam menerima komplain dari pelanggan?

Pertanyaan untuk mitra :

1. Bagaimana program untuk *Customer Relationship* UD. Jayanti?
2. Apa saran dari mitra terkait membangun hubungan dengan pelanggan UD. Jayanti?

c) *Key Partner*

1. Bagaimana *Key Partner* UD. Jayanti?
2. Bagaimana strategi membangun kerjasama dengan mitra?
3. Apa peran utama mitra dalam mengembangkan UD. Jayanti?

Pertanyaan untuk mitra

1. Menurut informasi yang saya dapat dari UD. Jayanti bahwa mitra terdapat kesulitan dalam pengiriman bahan baku senar, apa penyebabnya?
2. Bagaimana rekomendasi mitra untuk UD. Jayanti agar tetap bisa produksi sesuai kapasitasnya?



Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian

Wawancara dengan pemilik UD. Jayanti



Wawancara dengan mitra sonar



Dokumentasi objek penelitian UD. Jayanti



Dokumentasi objek penelitian UD. Jayanti



Dokumentasi objek penelitian UD. Jayanti

