

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Form Wawancara Produsen

#### Identitas Informan

Nama	
Usia	
Lokasi Kerja	
Jabatan	
Status	

#### Pengantar

Saya, Joko Aji Pramono sedang melakukan penelitian dalam rangka Menyusun tesis di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik. Penelitian yang saya lakukan berjudul “Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Dengan Perspektif Teori Griffin Dan Michael Pada PT Maluku Prima Makmur Di Ambon”. Yang dimaksud dengan penanganan keluhan pelanggan adalah metode ataupun SOP yang diterapkan oleh PT Maluku Prima Makmur dalam menangani keluhan konsumen sehingga konsumen bisa memiliki loyalitas yang tinggi meskipun beberapa kali mengajukan complain. Untuk keperluan tersebut, saya memohon bapak/ibu untuk berkenan menjadi informan penelitian. Kesediaan Bapak/ibu menjadi informan dan keterlibatan bapak/ibu dalam penelitian ini akan sangat membantu. Seluruh data dan informasi yang bapak/ibu berikan hanya akan dipergunakan untuk keperluan akademis dan tidak akan dipergunakan untuk keperluan lainnya.

## Daftar Pertanyaan

Pihak PT Maluku Prima Makmur

Pembuka	1	Keluhan seperti apa yang biasanya disampaikan oleh pelanggan?
	2	Bagaimana cara pelanggan menyampaikan keluhannya?
	3	Bagaimana sikap anda saat menghadapi pelanggan yang menyampaikan keluhannya?
Outcome	4	Apakah ada kompensasi yang diberikan kepada pelanggan yang melakukan complain?
	5	Apakah dibutuhkan syarat khusus bagi pelanggan untuk bisa mendapatkan kompensasi?
	6	Kompensasi
Procedure	7	Apakah ada SOP khusus untuk menangani keluhan pelanggan?
	8	Bagaimana tindak lanjut atas keluhan yang diberikan oleh pelanggan?
	9	Bagaimana proses pencarian solusi terhadap keluhan yang terjadi?
Treatment	10	Bagaimana upaya yang anda lakukan bila ada pelanggan yang tidak puas terhadap penanganan keluhan yang dilakukan?
	11	Apakah ada upaya khusus untuk mempertahankan pelanggan yang complain agar tetap menjadi pembeli yang loyal?
	12	Menurut anda, bagaimana penanganan keluhan dapat dikatakan selesai?
	13	Bagaimana cara anda untuk mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap penanganan keluhan yang dilakukan?
	14	Bagaimana anda tetap menjalin hubungan dengan pelanggan yang telah melakukan complain ke perusahaan anda?
Penutup	15	Apakah anda merasa strategi pelayanan keluhan di PT MPM sudah berjalan dengan baik?
	16	Menurut anda, apa yang perlu dibenahi dari sistem penanganan keluhan di PT MPM?

Demikian wawancara mengenai “Kajian Penanganan Keluhan Pelanggan Berdasarkan Teori Griffin dan Michael Pada PT Maluku Prima Makmur di Ambon”. Atas perhatian dan Kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

## Lampiran 2. Form Wawancara Konsumen

### Identitas Informan

Nama	
Usia	
Lokasi Kerja	
Jabatan	
Status	

### Pengantar

Saya, Joko Aji Pramono sedang melakukan penelitian dalam rangka Menyusun tesis di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik. Penelitian yang saya lakukan berjudul “Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Dengan Perspektif Teori Griffin Dan Michael Pada PT Maluku Prima Makmur Di Ambon”. Yang dimaksud dengan penanganan keluhan pelanggan adalah metode ataupun SOP yang diterapkan oleh PT Maluku Prima Makmur dalam menangani keluhan konsumen sehingga konsumen bisa memiliki loyalitas yang tinggi meskipun beberapa kali mengajukan complain. Untuk keperluan tersebut, saya memohon bapak/ibu untuk berkenan menjadi informan penelitian. Kesiediaan Bapak/ibu menjadi informan dan keterlibatan bapak/ibu dalam penelitian ini akan sangat membantu. Seluruh data dan informasi yang bapak/ibu berikan hanya akan dipergunakan untuk keperluan akademis dan tidak akan dipergunakan untuk keperluan lainnya.

### Daftar Pertanyaan

Pembuka	1	Apakah Bapak/ibu pernah memiliki keluhan atas barang yang dibeli dari PT MPM?
	2	Apakah keluhan tersebut disampaikan kepada pihak PT MPM?
	3	Bagaimana cara bapak/ibu menyampaikan keluhan tersebut?
	4	Kepada siapa bapak/ibu menyampaikan keluhan tersebut?
Outcome	5	Apakah ada kompensasi atau ganti rugi yang diberikan oleh PT MPM?
	6	Jika PT MPM tidak memberikan ganti rugi berupa barang yang serupa, maka apa yang diberikan?
	7	Apakah ada janji yang diberikan oleh PT MPM untuk memenuhi komitmen tersebut?
Procedure	8	Apakah keluhan tersebut ditampung terlebih dahulu atau langsung diselesaikan?
	9	Apakah proses penyelesaian keluhan tersebut membutuhkan waktu lama atau sebaliknya?
	10	Setelah keluhan ditanggapi oleh PT MPM, apakah bapak/ibu merasa puas atau masih merasa perlu untuk ditindaklanjuti lebih dalam lagi?
Treatment	11	Apakah solusi terkait komplain yang diberikan dinilai baik?
	12	Mengapa bapak/ibu masih membeli produk di PT MPM meskipun bapak/ibu pernah melakukan keluhan terhadap produk yang mereka hasilkan?
	13	Apakah bapak/ibu sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT MPM?
Penutup	14	Apakah Bapak/ibu masih berkeinginan tetap membeli produk dari PT MPM?
	15	Apakah ada saran atau masukan untuk sistem penanganan komplain PT MPM?

Demikian wawancara mengenai “Kajian Penanganan Keluhan Pelanggan Berdasarkan Teori Griffin dan Michael Pada PT Maluku Prima Makmur di Ambon”. Atas perhatian dan Kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.







Lampiran 3. Hasil penyelesaian keluhan Mark Food selama observasi

**Report Sample**

**Product Spec Comparation PT MPM with Mark Food Saku**

**AAA L**

PT MPM	MARK FOOD
	
8-12 CM	7-9 CM
	
Weight : 651.5 gr	Weight : 392.5 gr

PT MPM	MARK FOOD
	
8-12 CM	7-9 CM
	
Weight : 486,6 gr	Weight : 436 gr

PT MPM	MARK FOOD
	
8-14 CM	7-9 CM
	
Weight : 514,5 gr	Weight : 427 gr

PT MPM



8-14 CM

MARK FOOD



7-9 CM







Weight : 497 gr




Weight : 391 gr



## Lampiran 4. Spesifikasi Khusus Tuna Saku Mark Food

 <p><b>MPM</b> PT. MALUKU PRIMA MAKMUR Jl. Dr. Leimena No.8A - Tawiri Teluk Ambon - Maluku, Indonesia</p>	<b>FROZEN YELLOWFIN TUNA SAKU</b>		Doc. No.	SPS/MPM/III-05.4
	<b>SPECIFICATION</b>		Edition/Rev.	1/1
	<b>Buyer : MARK FOOD</b>		Date	03 January 2022
			Page	1 of 3
<b>Product Code : Tuna Saku</b>				
<b>Name of Company</b>	: PT. MALUKU PRIMA MAKMUR			
<b>Company Adress</b>	: Jl. Dr. Leimena no. 8A, Tawiri, Teluk Ambon, Maluku, Indonesia			
<b>FDA Number</b>	: 15910747416			
<b>A. Raw Material Specification</b>				
Species	: Yellowfin Tuna ( <i>Thunnus albacares</i> )			
Origin	: Indonesia			
Raw material form	: Fresh G/G			
Grade	: Grade A (sashimi grade), no off odor, no broken, no dehydration			
<b>B. Product Specification</b>				
Cutting Method	: Fresh hand cut			
Grade	: Grade A (sashimi grade), no bad odor, no jelly meat, no broken meat, no hard tendon			
Ingredient	: Carbon Monoxide (to promote color retention)			
CO treatment method	: Spray Gas, kept 2x24 hours in the chilling room at temperature 0-3.3 degree celcius			
Color	: Cherry Red (AAA grade, AA grade)			
Product Dimension	PARAMETER	UNIT	SIZE MEASUREMENT (CM)	
			M	L
	LENGTH	CM	18-20	18-20
	WIDTH	CM	5-6	7-9
	THICKNESS	CM	3	3
	WEIGHT	OZ	9-12	12-16
Freezing method	: ABF (Air Blast Freezer)			
End product temperature	: -18 degree celcius or lower			
Self live product	: 24 months from production date			
Metal sensitivity limit	: Fe : $\Phi$ 1.5 mm ; Fe IN : $\Phi$ 2.0 ; Al : $\Phi$ 2.5 mm; Sus : $\Phi$ 3.0 mm			
Storage Temperature	: -18 degree celcius or lower			
<b>C. Packing Specification</b>				
Packaging	: <b>Inner Packaging</b> Plastic IVP with nutritional information Inner carton single wall dimension l x d x w = 315 x 220 x 127 mm Inner plastic <b>External Packaging</b> Master carton double wall Dimension l x d x w = 457 x 317 x 142 mm			
Net Weight	: 100% net weight			
Glazing	: -			
Weight/MC	: 2 x 11 lb 11 lbs per inner carton 22 lbs per master carton			
	Prepared by	Checked by	Approved by	
	Date : 03 -01-2022	Date : 03 -01-2022	Date : 03 -01-2022	
				
	Moch. Ramadhan R QA Spv	Cacuk Buton Marketing Spv	Kuncoro C.N QA Director	



 <p><b>MPM</b> PT. MALLUKU PRIMA MAKMUR Jl. Dr. Lejoneo No. 6A - Sawaji Tetuk Ambon - Maluku, Indonesia</p>	<b>FROZEN YELLOWFIN TUNA SAKU</b>	Doc. No.	SPS/MPM/II-05.4
	<b>SPECIFICATION</b>	Edition/Rev.	1/0
	<b>Buyer : MARK FOOD</b>	Date	03 January 2022
		Page	3 of 3

**E. APPENDIX**  
**RAW MATERIAL**



**PACKAGING**  
1. Plastick Bag



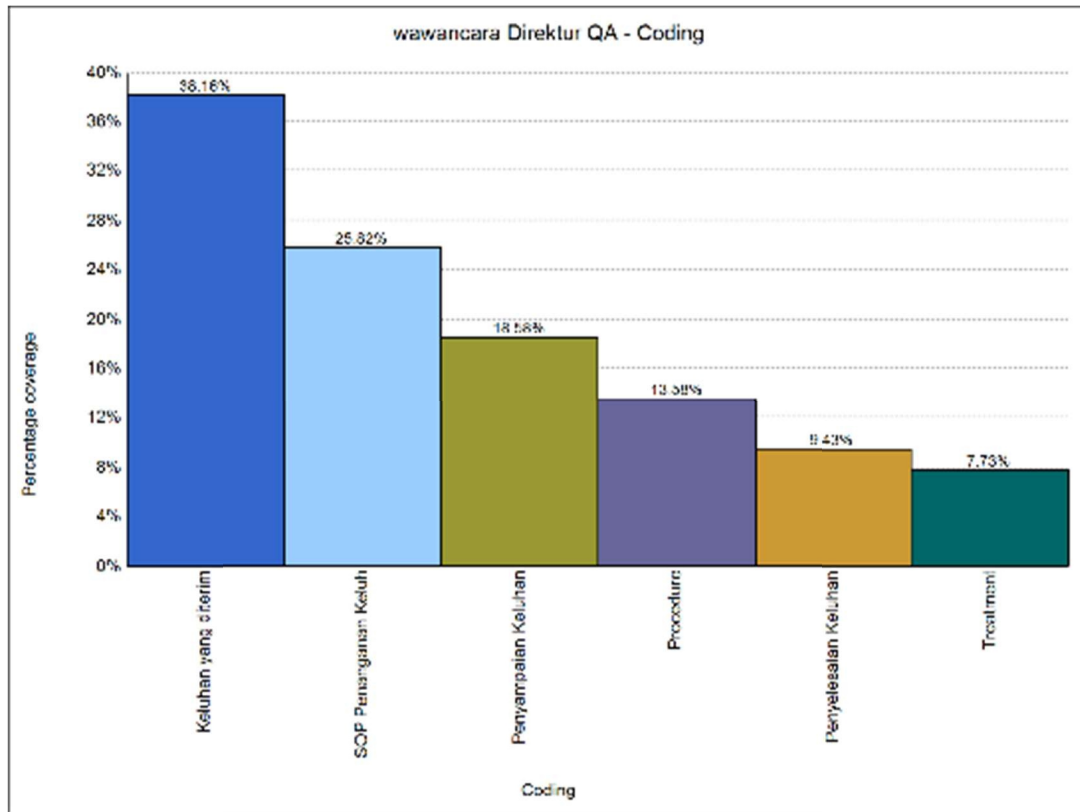
**FINISHED GOOD**



Prepared by	Checked by	Approved by	Mark Food
Date : 03 -01-2022	Date : 03 -01-2022	Date : 03 -01-2022	
			
Moch. Ramadhan R QA Spv	Cacuk Buton Marketing Spv	Kuncoro C.N QA Director	Mark Food



**Lampiran 5.** Coding Hasil Wawancara informan 1 (Direktur QA)

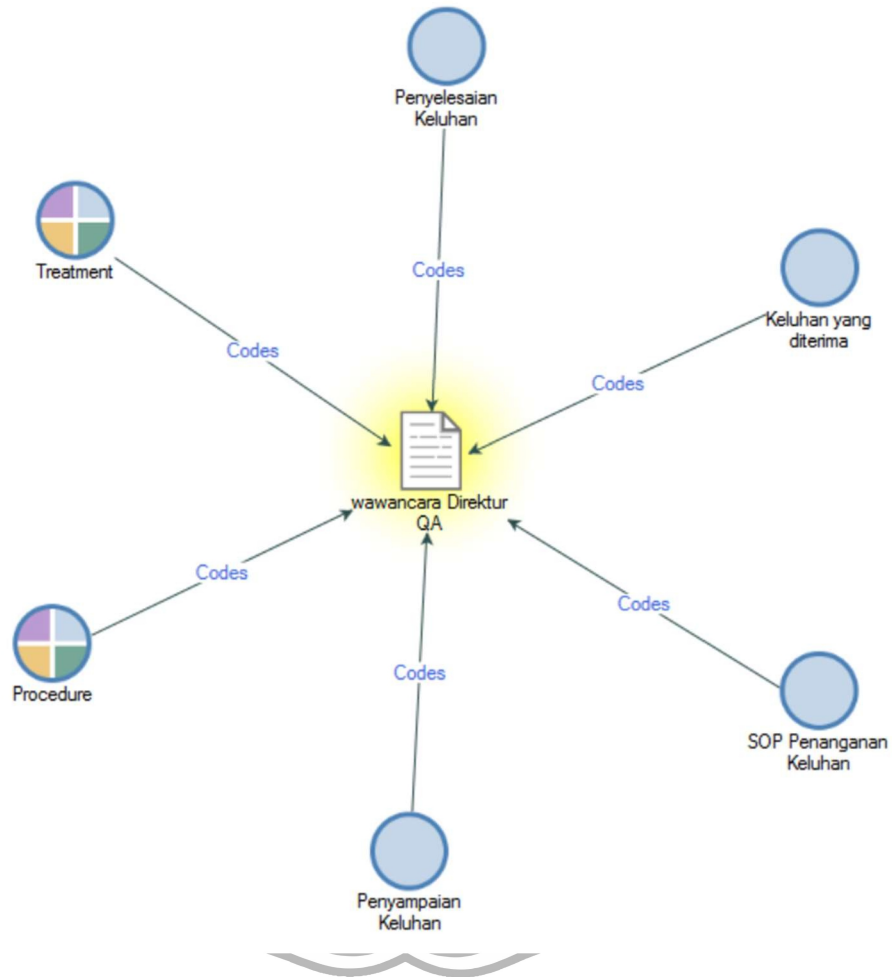


Diolah menggunakan aplikasi NVivo 12



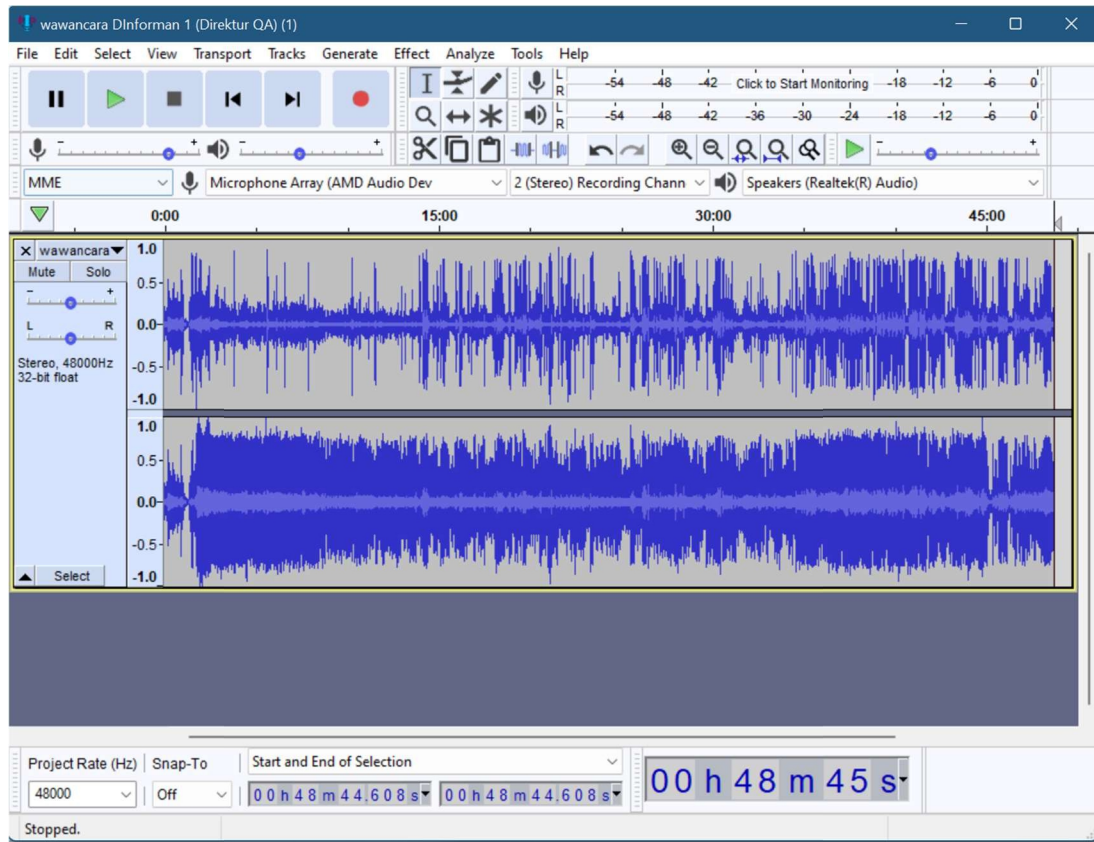


**Lampiran 7. Diagram Wawancara Informan 1 (Direktur QA)**

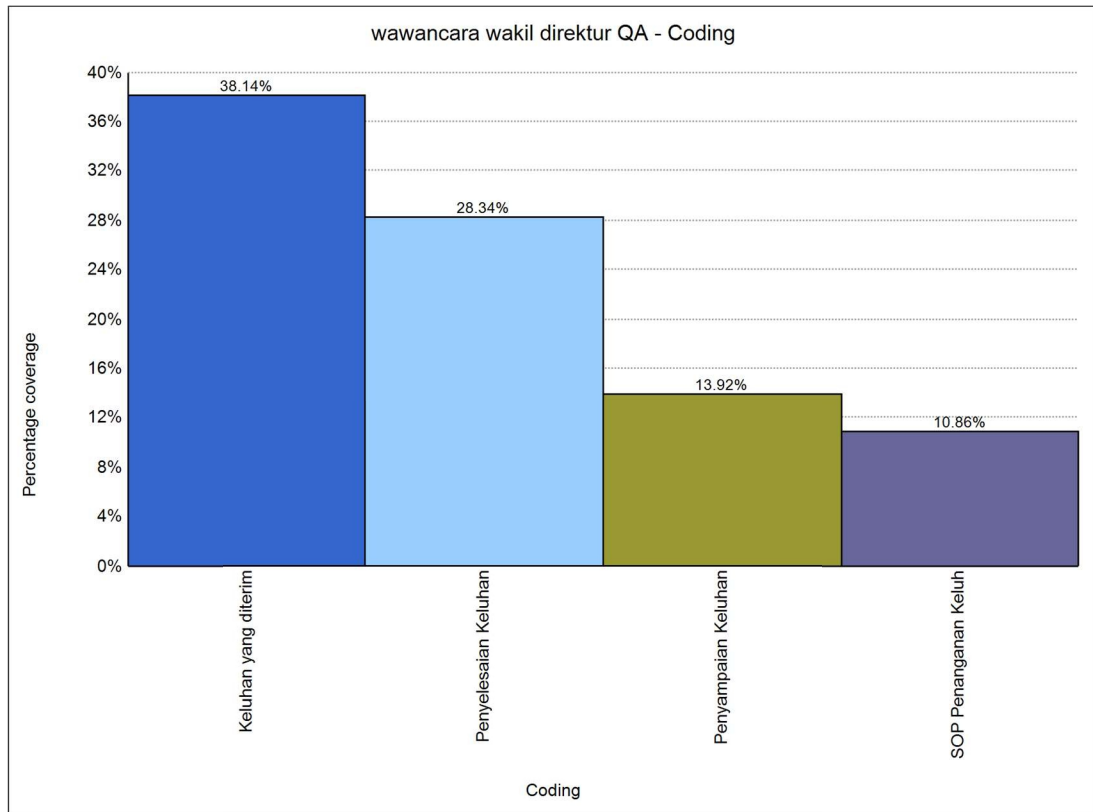


Diolah menggunakan aplikasi NVivo 12

## Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara Informan 1 (Direktur QA)



**Lampiran 9.** Coding Hasil Wawancara informan 2 (Wakil Direktur QA)

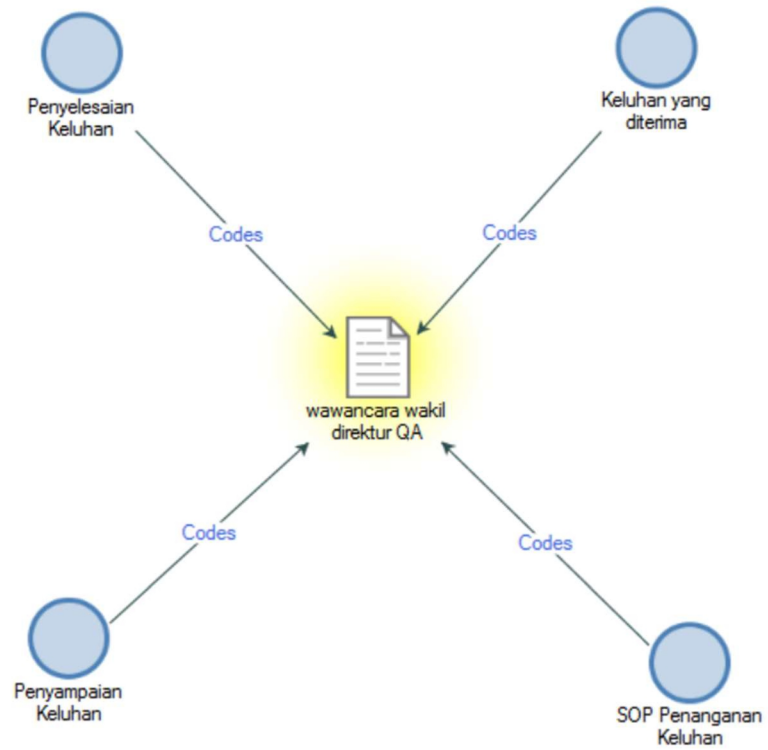


Diolah menggunakan aplikasi NVivo 12





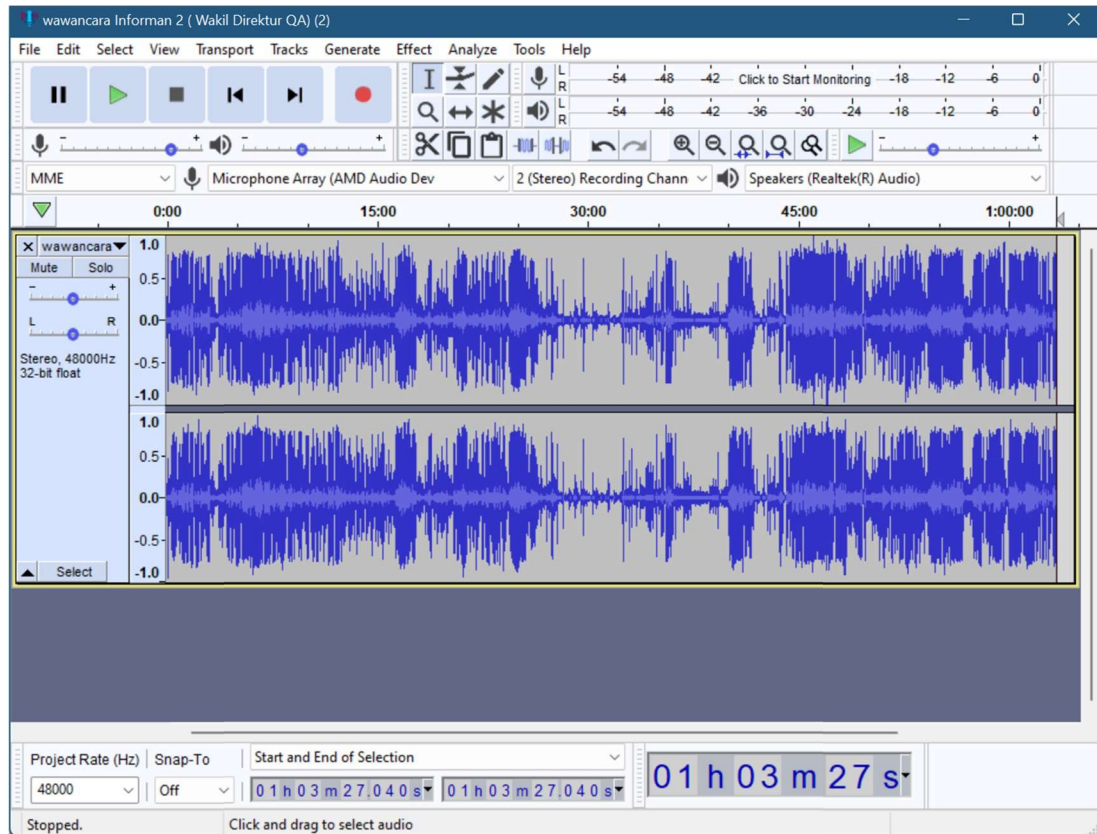
**Lampiran 11. Grafik Wawancara Informan 2 (Wakil Direktur QA)**



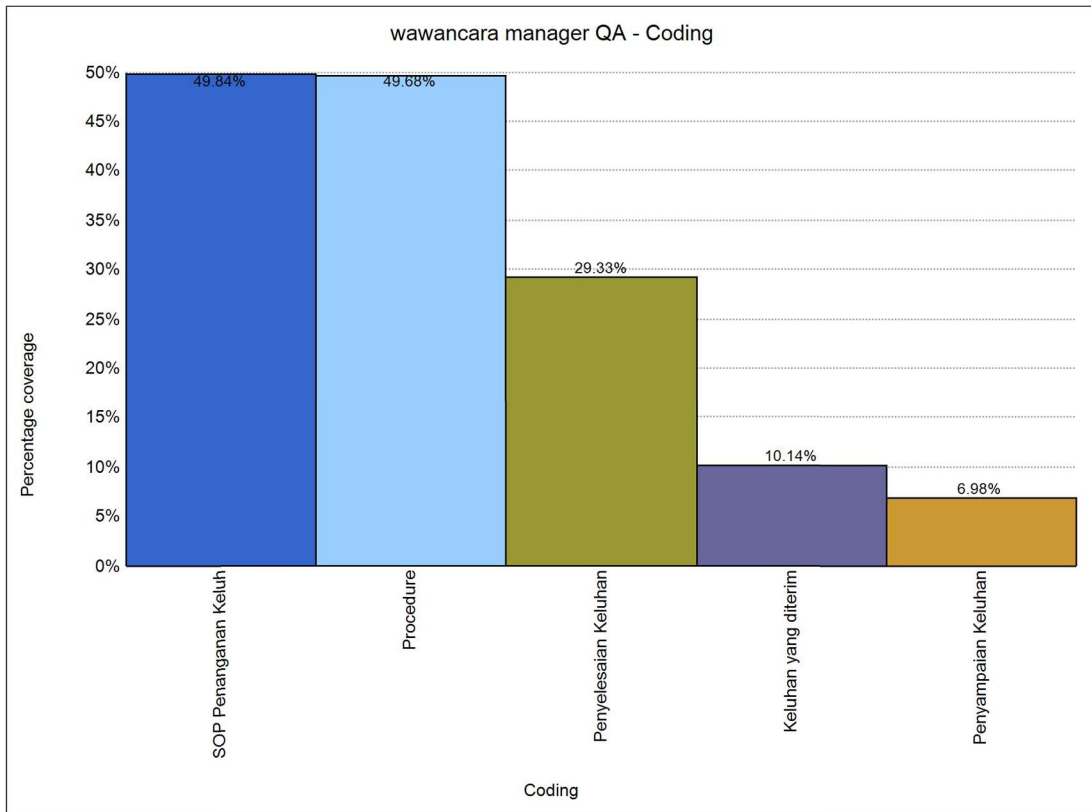
Diolah menggunakan aplikasi NVivo 12



## Lampiran 12. Dokumentasi Wawancara informan 2 (Wakil Direktur QA)



**Lampiran 13. Coding Hasil Wawancara informan 3 (Manager QA)**

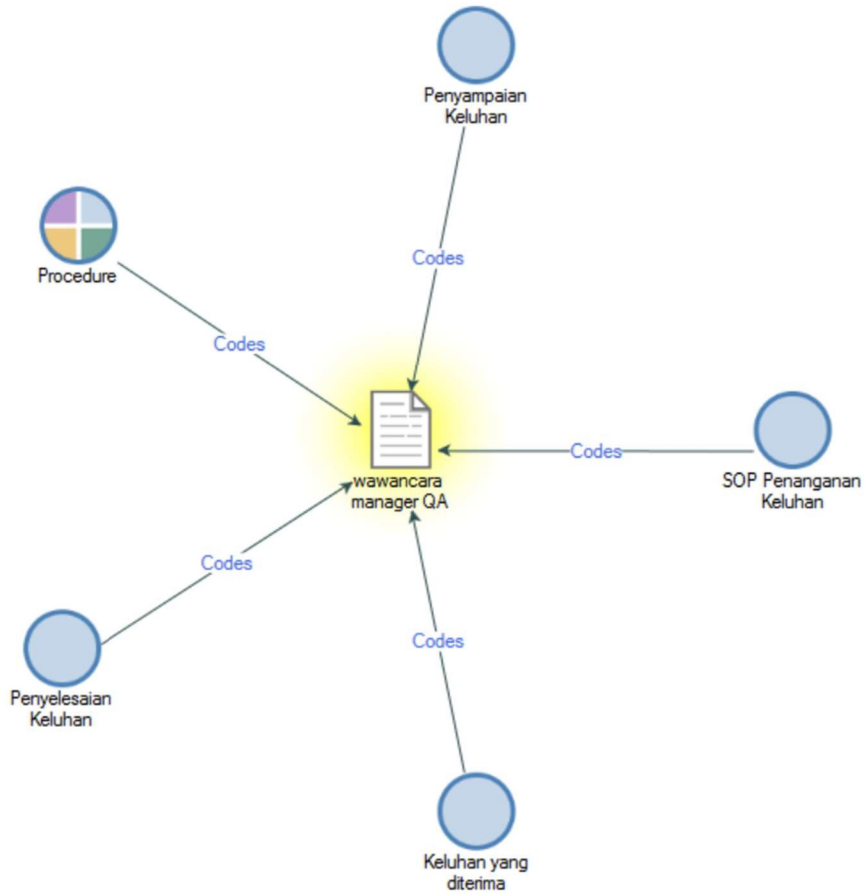


Diolah menggunakan aplikasi NVivo 12



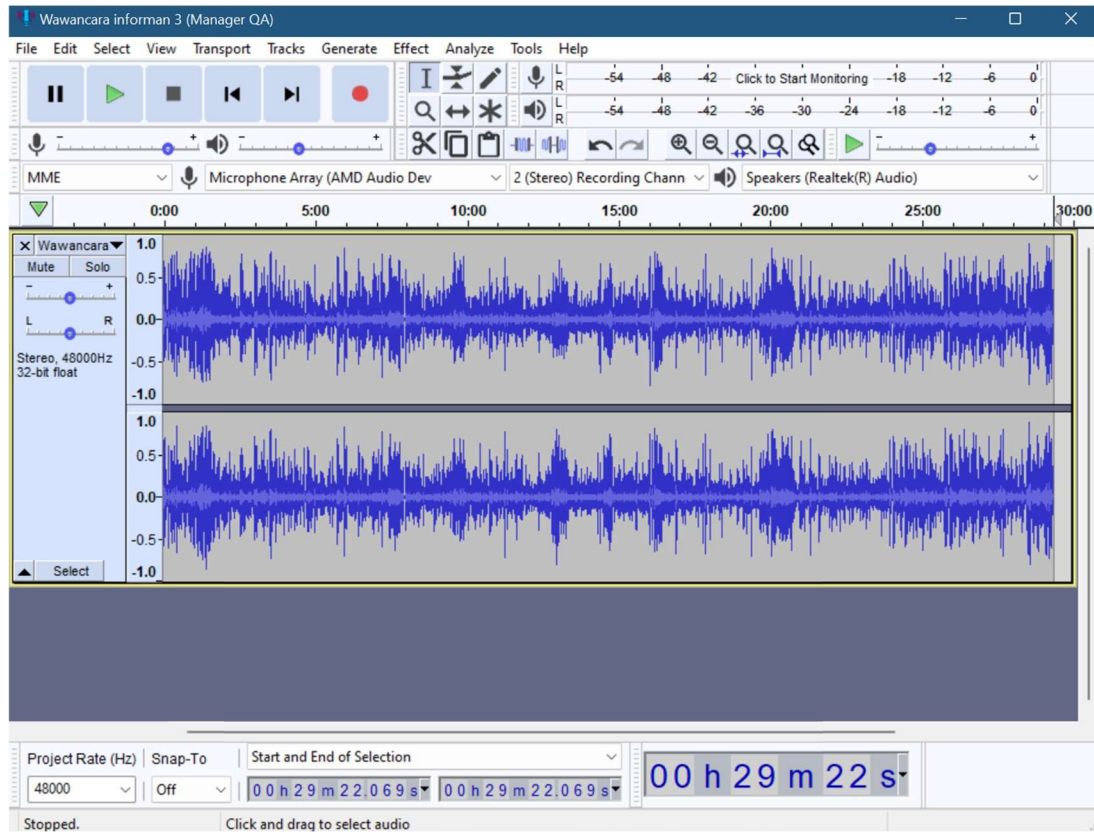


**Lampiran 15.** Grafik Wawancara informan 3 (Manager QA)

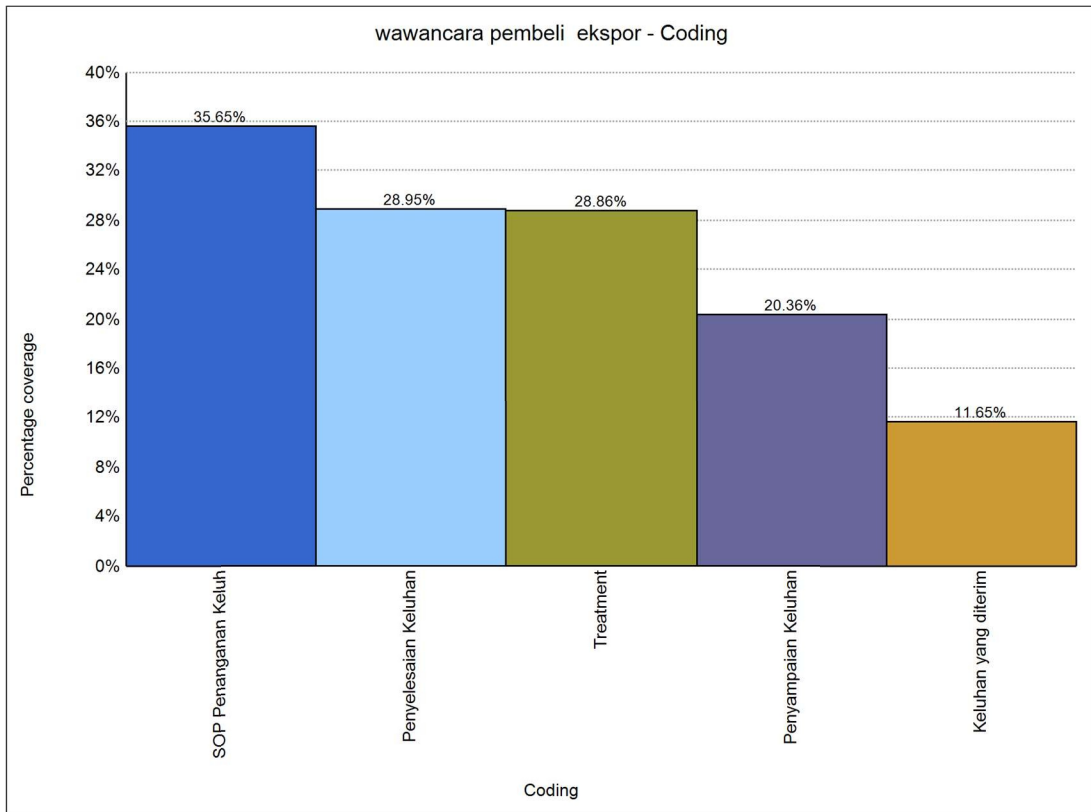


Diolah menggunakan aplikasi NVivo 12

## Lampiran 16. Dokumentasi Wawancara informan 3 (Manager QA)



**Lampiran 17. Coding Hasil Wawancara informan 4 (Pembeli Ekspor)**



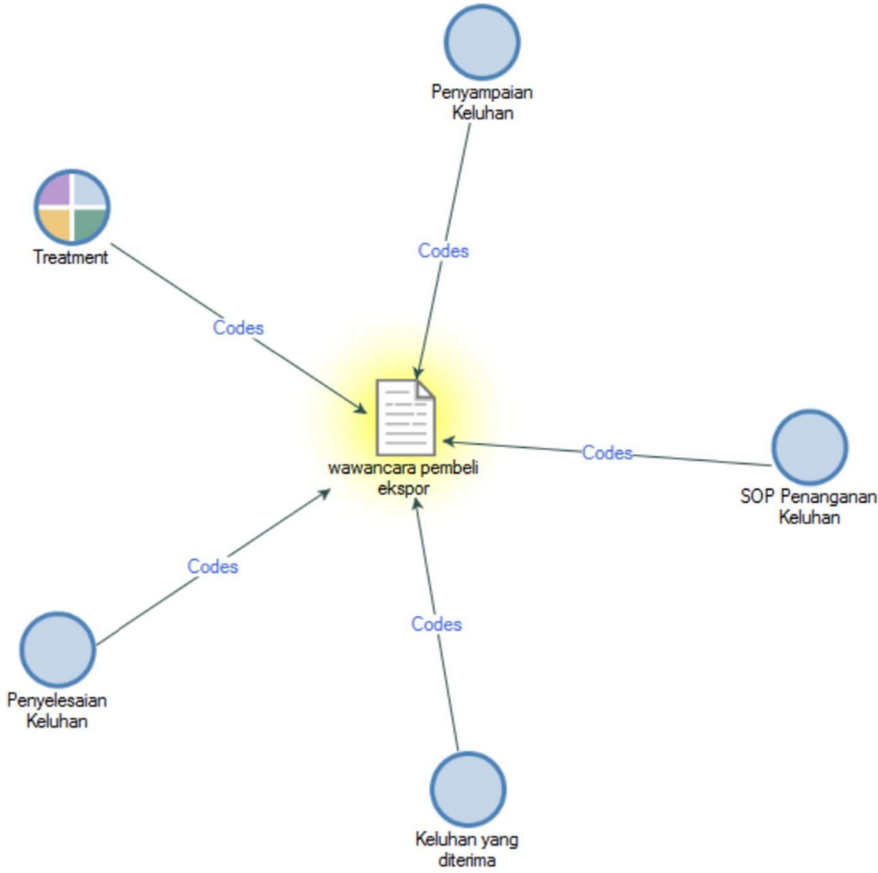
Diolah menggunakan aplikasi NVivo 12





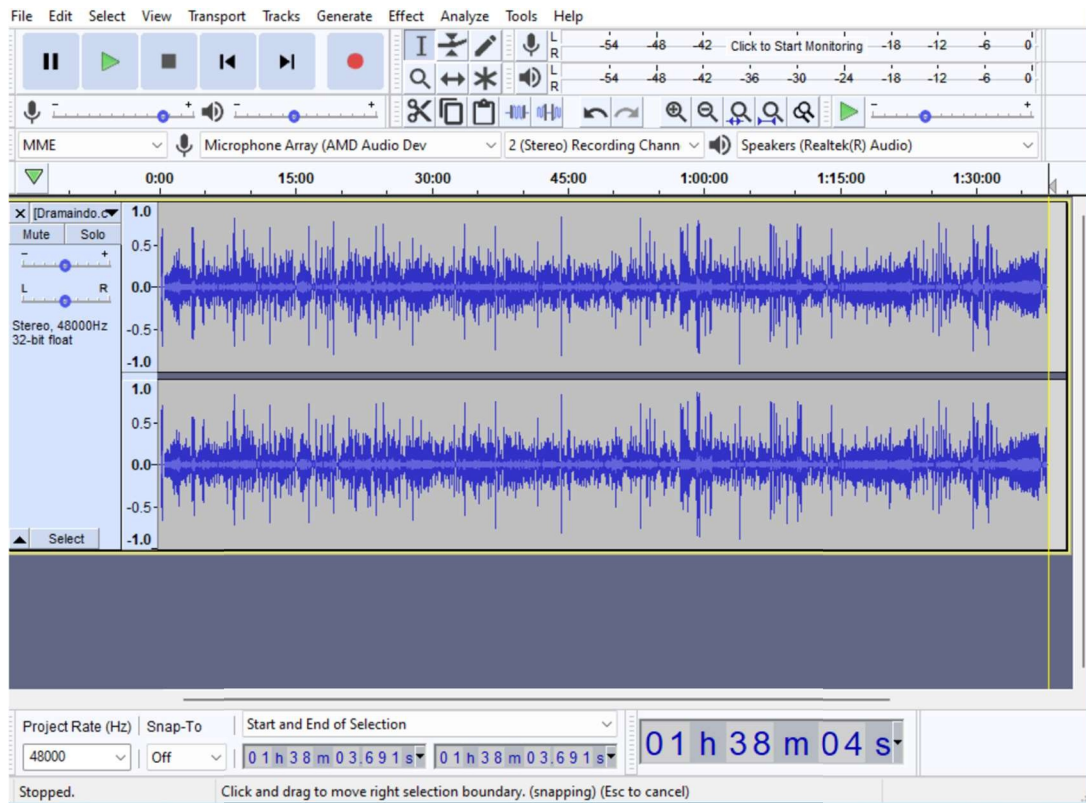


**Lampiran 19.** Grafik Wawancara Informan 4 (Pembeli Ekspor)

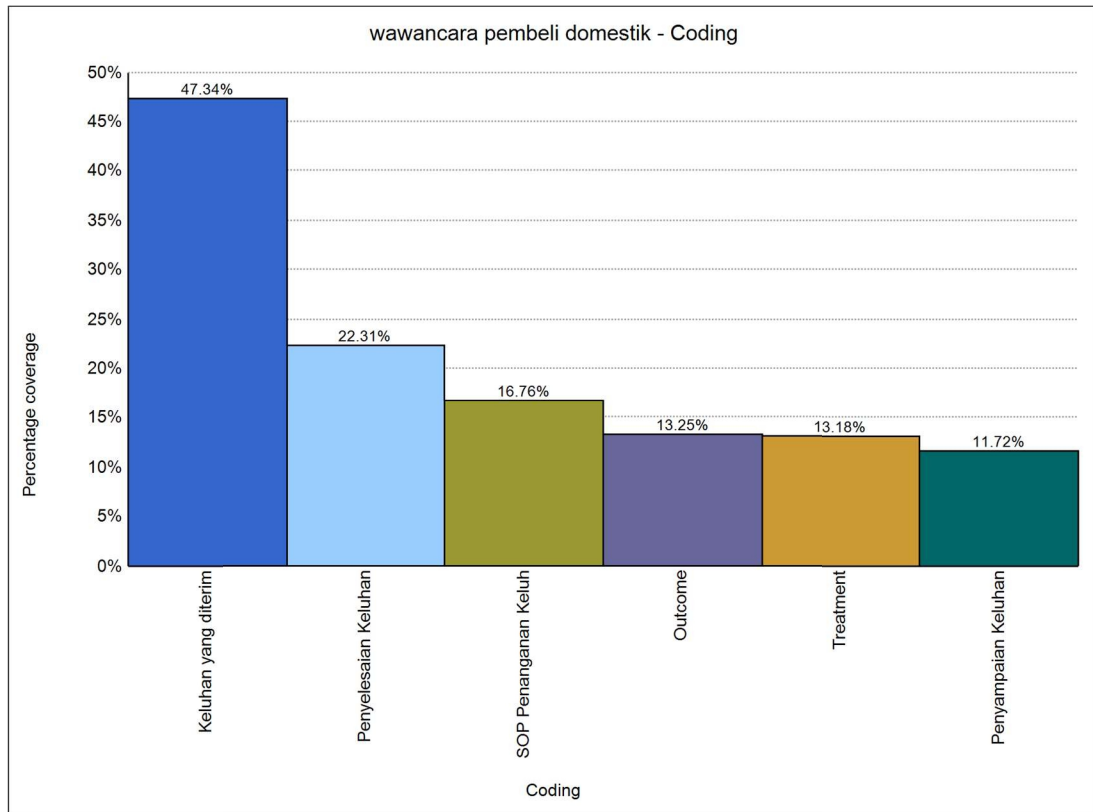


Diolah menggunakan aplikasi NVIVO 12

## Lampiran 20. Dokumentasi Wawancara informan 4 (Pembeli Ekspor)



**Lampiran 21. Coding Hasil Wawancara informan 5 (Pembeli Domestik)**

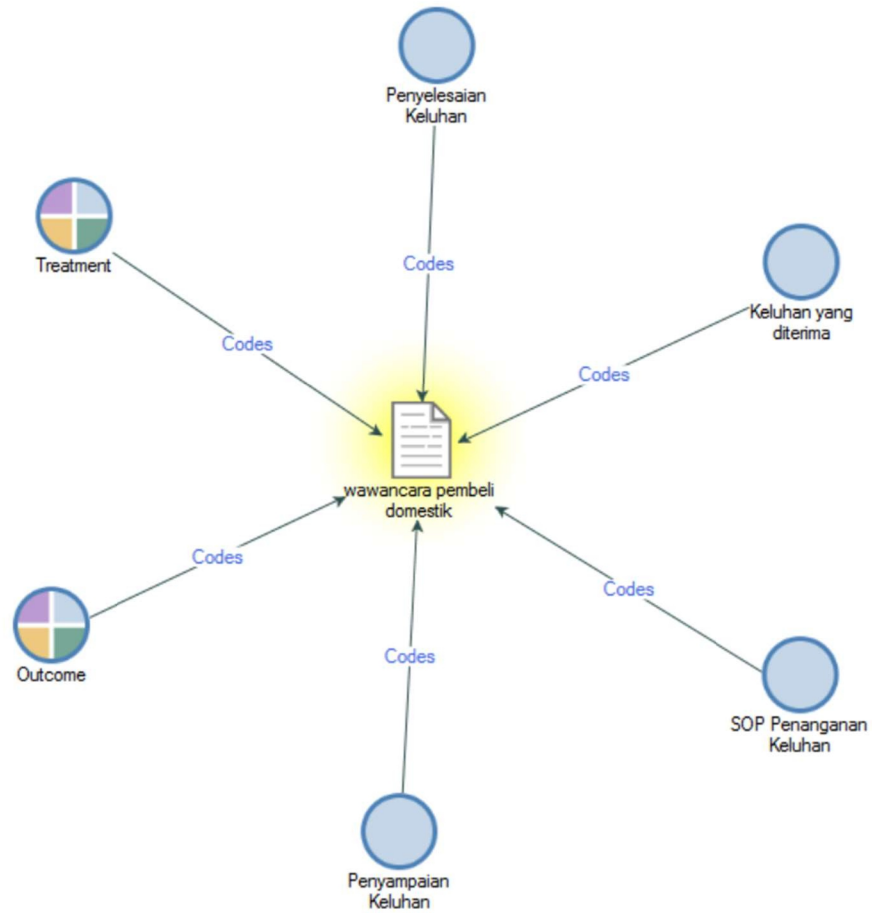


Diolah menggunakan aplikasi NVivo 12



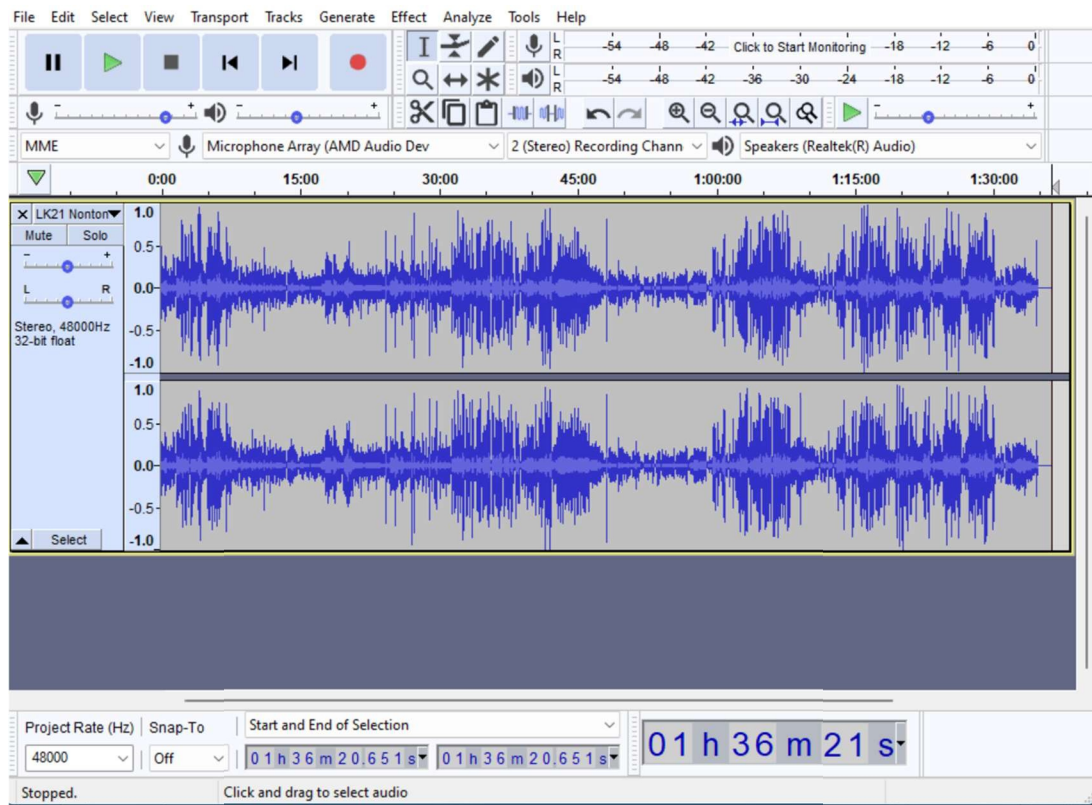


**Lampiran 23. Grafik Wawancara Informan 5 (Pembeli Domestik)**

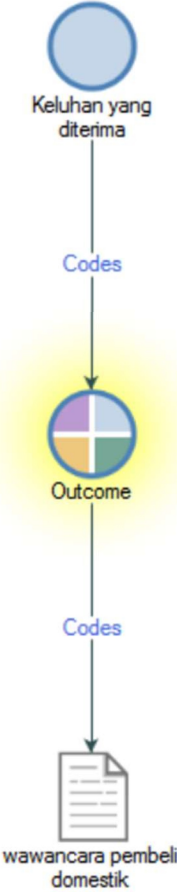


Diolah menggunakan aplikasi NVivo12

## Lampiran 24. Dokumentasi Wawancara Informan 5 (Pembeli Domestik)



**Lampiran 25.** Grafik Aspek Outcome



Diolah menggunakan aplikasi NVivo12



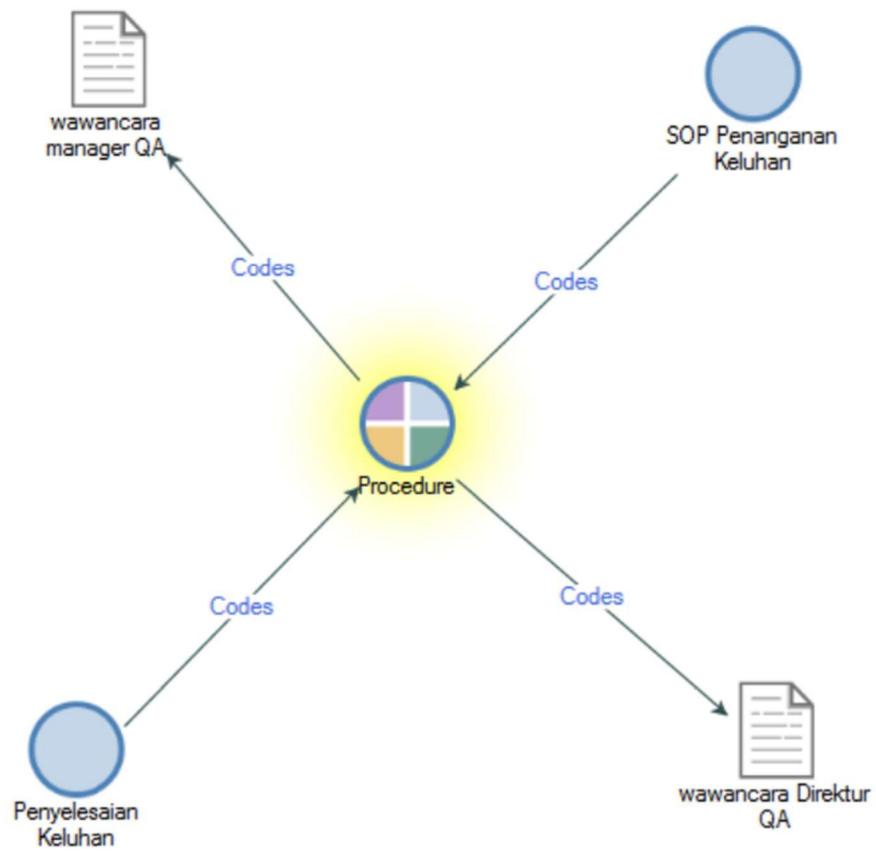
Lampiran 26. Kata Yang Paling Sering Keluar Pada Aspek Outcome



Diolah menggunakan aplikasi NVivo12



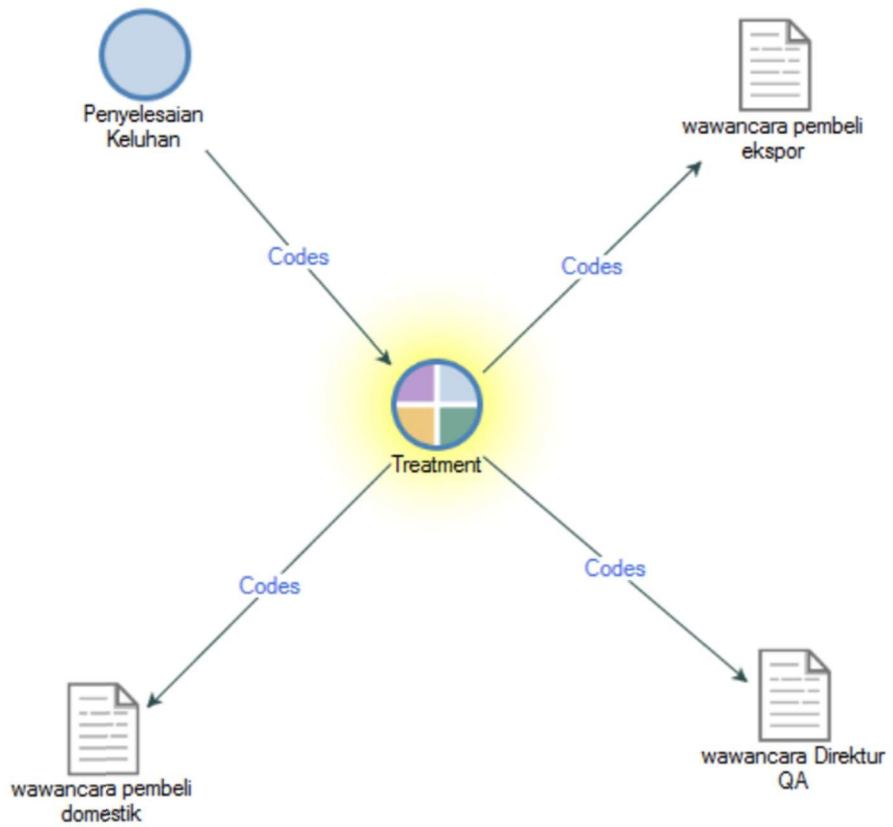
**Lampiran 27. Grafik Aspek Procedural**



Diolah menggunakan aplikasi NVivo12



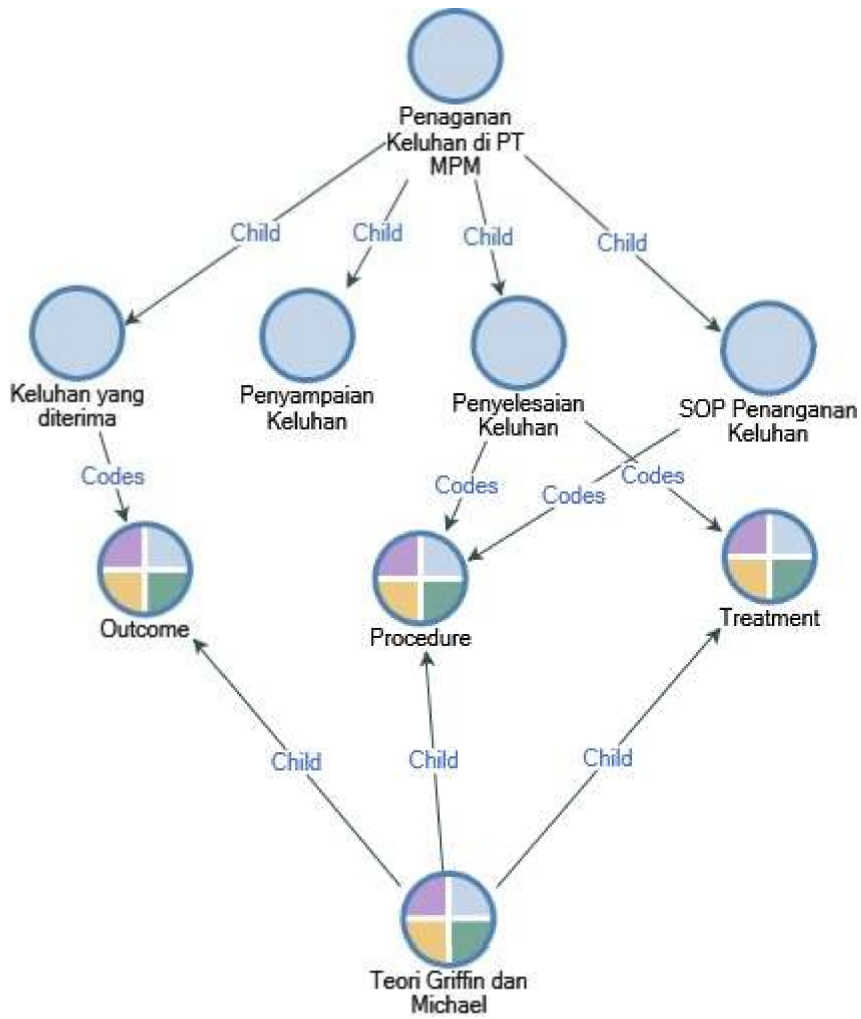
**Lampiran 29.** Grafik Aspek Treatment



Diolah menggunakan aplikasi NVivo12

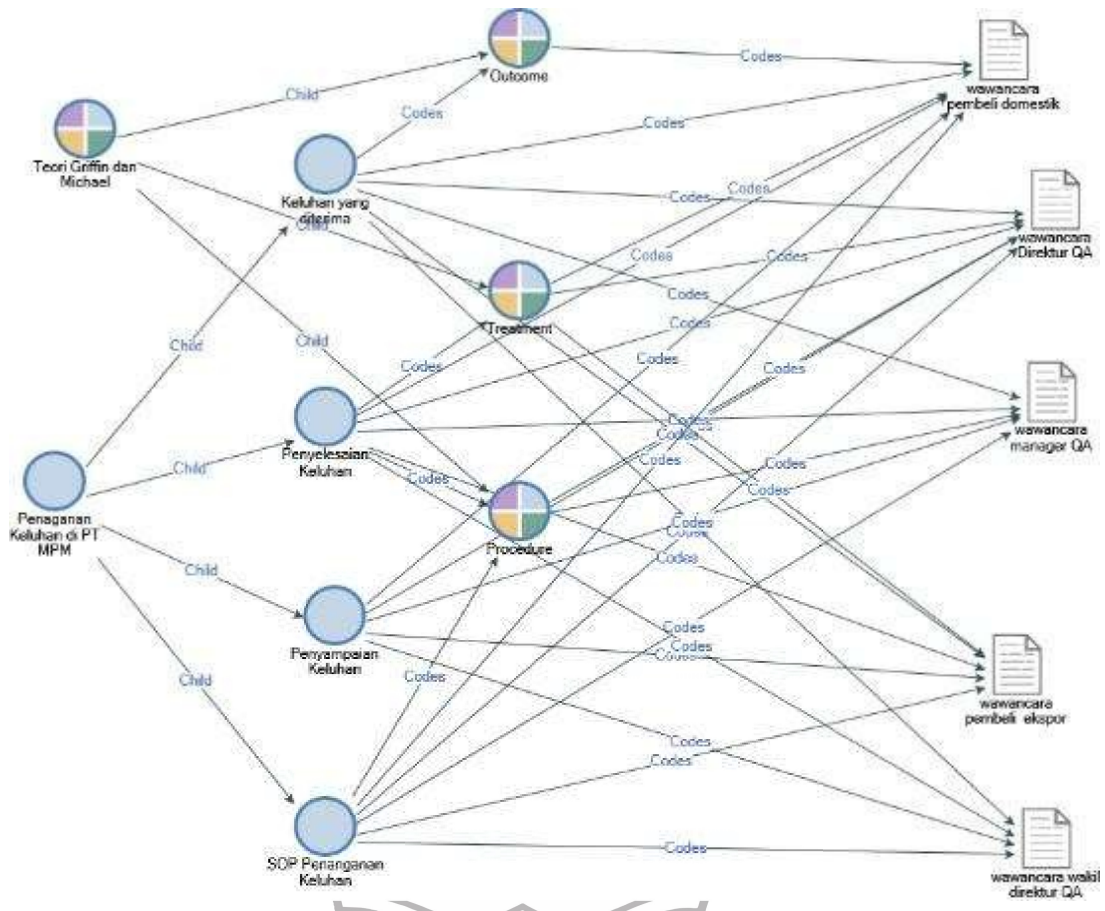


**Lampiran 31.** Hubungan Instrumen Lapangan dengan Aspek Teori Griffin dan Michael



Diolah menggunakan aplikasi NVivo12

**Lampiran 32.** Hasil Akhir Penanganan Keluhan di Lapangan PT Maluku Prima Makmur dengan Aspek dari Teori Griffin dan Michael



Diolah menggunakan aplikasi NVivo 12



**Lampiran 33. Komparasi Instrumen**

Penanganan Keluhan di PT MPM	
SOP Penanganan Keluhan	Keluhan yang diterima
Penyelesaian Keluhan	Penyampaian Keluhan

Diolah menggunakan aplikasi NVivo 12

