



## Lampiran 1 : kuesioner penelitian

### KUESIONER UNTUK KONSUMEN JASA PELAYANAN KONTER WTC CELLULAR JAJAG BANYUWANGI

Yang terhormat Bapak, Ibu, Sdr/i

Kami mengucapkan terima kasih atas perhatiannya untuk berbelanja di konter wtc cellular Jajag Banyuwangi. Untuk peningkatan pelayanan kami dimasa mendatang, kami sangat mengharapkan kesediaannya untuk menjawab dan mengisi kuesioner ini.

Kami mengharapkan jawaban yang jujur dan terbuka, karena dengan bantuan Bapak, Ibu Sdr/i akan sangat berarti untuk lebih meningkatkan pelayanan kami dimasa yang akan datang. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih atas kesediaannya.

#### Petunjuk :

Isilah tanda (X) hanya pada satu jawaban yang anda pilih.

Isilah titik-titik (.....) dengan jawaban singkat dan tepat.

No	PERTANYAAN	JAWABAN
<b>I</b>	<b>DEMOGRAFIS</b>	
1.	Usia anda saat ini	15 – 19 tahun 20 – 24 tahun 25 – 29 tahun 30 – 34 tahun 35 – 39 tahun > 39 tahun
2.	Jenis kelamin	Laki – laki Perempuan
3.	Pendidikan	SD SMP SMA SARJANA
4.	Pekerjaan	Tidak bekerja Ibu rumah tangga Pelajar/Mahasiswa Wiraswasta PNS Pegawai swasta Pensiunan

5.	Penghasilan anda per bulan	0 – 1 juta 1100 – 2 juta 2100 – 3 juta > 3 juta
<b>II GEOGRAFIS</b>		
1.	Alamat tempat tinggal	Jalan..... Kelurahan..... Kecamatan.....
2.	Jarak tempuh menuju konter wtc Jajag Banyuwangi	± 0 – 5 Km ± 6 – 10 Km ± 11 – 15 Km
<b>III PSIKOGRAFIS</b>		
1.	Berapa lama mulai kenal/belanja di konter wtc cellular Jajag Banyuwangi	5 tahun 4 tahun 3 tahun
2.	Alasan untuk memilih belanja di konter wtc cellular Jajag Banyuwangi	Jarak dekat Mudah dicapai Pelayanan lengkap Alasan lain.....

**Petunjuk:**

Berilah tanda (×) pada kolom jawaban sesuai dengan pernyataan kuisisioner

Sangat Setuju 1: Nilai A

Sangat Tidak Setuju 3: Nilai C

2: Nilai B

4: Nilai D

**Berikut adalah pernyataan *positioning* konter wtc cellular Jajag Banyuwangi:**

No	Pernyataan	Sangat Setuju		Sangat tidak Setuju	
		1	2	3	4
1	Pelayanan di konter wtc cellular sudah menjadi harapan pelanggan				
2	Kenyamanan konter wtc cellular sudah baik				

3	Harga di konter wtc cellular lebih terjangkau dibandingkan di konter lain				
4	Lokasi Konter wtc cellular mudah dijangkau				
5	Produk-produk di konter wtc cellular lebih lengkap				

**Berikut adalah pernyataan *positiong* konter dkc cellular Jajag Banyuwangi:**

No	Pernyataan	Sangat Setuju		Sangat tidak Setuju	
		1	2	3	4
1	Pelayanan di konter dkc cellular sudah menjadi harapan pelanggan				
2	Kenyamanan konter dkc cellular sudah baik				
3	Harga di konter dkc cellular lebih terjangkau dibandingkan di konter lain				
4	Lokasi Konter dkc cellular mudah dijangkau				
5	Produk-produk di konter dkc cellular lebih lengkap				

**Berikut adalah pernyataan *positiong* konter indolaya Jajag Banyuwangi:**

No	Pernyataan	Sangat Setuju		Sangat tidak Setuju	
		1	2	3	4
1	Pelayanan di konter indolaya sudah menjadi harapan pelanggan				
2	Kenyamanan konter indolaya sudah baik				
3	Harga di konter indolaya lebih terjangkau dibandingkan di konter lain				

4	Lokasi Konter indolaya mudah dijangkau				
5	Produk-produk di konter indolaya lebih lengkap				

Berikut adalah pernyataan *positioning* konter murah ponsel Jajag Banyuwangi:

No	Pernyataan	Sangat Setuju		Sangat tidak Setuju	
		1	2	3	4
1	Pelayanan di konter murah ponsel sudah menjadi harapan pelanggan				
2	Kenyamanan konter murah ponsel sudah baik				
3	Harga di konter murah ponsel lebih terjangkau dibandingkan di konter lain				
4	Lokasi Konter murah ponsel mudah dijangkau				
5	Produk-produk di konter murah ponsel lebih lengkap				

## Lampiran 2 : Pedoman wawancara

Berikut adalah pedoman wawancara terhadap konsumen konter wtc cellular Jajag Banyuwangi :

1. Segmentasi pasar
  - a. Bagaimana menurut saudara tentang profil segmentasi pasar konter wtc cellular saat ini?
  - b. Bagaimana segmentasi pasar yang ada di wilayah Jajag Banyuwangi dan sekitarnya dilihat secara demografis, geografis, dan priografis?
  - c. Apakah segmentasi yang ada sekarang sudah sesuai dengan harapan dari manajemen konter wtc cellular Jajag Banyuwangi?
2. Pasar sasaran (*targeting*)
  - a. Segmen pasar mana yang dianggap potensial untuk konter wtc cellular Jajag Banyuwangi?
  - b. Bagaimana pola pasar sasaran yang dipilih konter wtc cellular Jajag Banyuwangi?
  - c. Saran untuk pembidikan pasar konter wtc cellular Jajag Banyuwangi kedepan?
3. Posisi pasar konter wtc cellular Jajag Banyuwangi
  - a. Bagaimana posisi pasar konter wtc cellular Jajag Banyuwangi?
  - b. Bagaimana usaha yang dilakukan, khususnya pada pelayanan konter wtc cellular Jajag Banyuwangi?  
Agar pelayanan konter wtc cellular Jajag Banyuwangi dapat dipersepsikan lebih baik dan khusus dibandingkan dengan perusahaan konter lain.?
  - c. Dengan adanya perubahan situasi dan persaingan pasar di wilayah Jajag Banyuwangi dan sekitarnya apakah dianggap perlu untuk melakukan *repositioning* ?
  - d. Saran untuk evaluasi posisi pasar konter wtc cellular Jajag Banyuwangi kedepannya?

### **Lampiran 3 : Hasil data responden**

#### **KUESIONER UNTUK KONSUMEN JASA PELAYANAN KONTER WTC CELLULAR JAJAG BANYUWANGI**

Yang terhormat Bapak, Ibu, Sdr/i

Kami mengucapkan terima kasih atas perhatiannya untuk berbelanja di konter wtc cellular Jajag Banyuwangi. Untuk peningkatan pelayanan kami dimasa mendatang, kami sangat mengharapkan kesediaannya untuk menjawab dan mengisi kuesioner ini.

Kami mengharapkan jawaban yang jujur dan terbuka, karena dengan bantuan Bapak, Ibu Sdr/i akan sangat berarti untuk lebih meningkatkan pelayanan kami dimasa yang akan datang. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih atas kesediaannya.



Hormat saya,

Ahmad Afif B  
15.1041.1121

## 1. Karakteristik responden

<b>Karakteristik responden</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Segmentasi</b>			
<b>Demografis</b>			
Usia	20-24 th	60	62.5
Jenis kelamin	Laki-Laki	50	52
Pendidikan	SMA	43	44.7
Pekerjaan	wiraswasta	33	34.3
Penghasilan	1100 - 2 juta	46	47.9
<b>Geografis</b>			
Alamat	Bangorejo	60	62.5
Jarak tempuh	±5 km	58	60
<b>Psikografis</b>			
Lama kenal	5 tahun	54	56.2
Alasan memilih	Jarak Dekat, harga terjangkau	44	45

<b>Positioning</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
WTC Cellular	Produk Lengkap, Murah dan Terpercaya	80	67.7
DKC Cellular	Mengutamakan Pelayanan dan kepuasan Pelanggan	70	62.5
Indolaya Cellular	Mengutamakan Pelayanan Pelanggan	70	59.3
Murah ponsel	Mengutamakan Pelayanan Pelanggan	70	63.5



No	SEGMENTASI									POSITIONING			
	Demografis					Geografis		Psikografis		WTC Cell	DKC Cell	Indolaya	Murah ponsel
	1	2	3	4	5	1	2	1	2				
1	d	b	C	e	c	c	a	B	a	2	1	2	3
2	a	a	D	b	b	b	a	A	c	4	1	3	4
3	a	a	D	c	a	a	a	A	b	3	1	1	1
4	b	a	A	c	b	b	a	C	a	2	1	4	2
5	a	a	D	d	a	c	a	B	c	2	1	1	4
6	b	b	D	a	a	a	a	a	b	4	2	2	5
7	a	a	A	c	a	c	b	c	b	2	3	1	1
8	c	a	C	b	b	c	b	a	d	1	4	1	2
9	a	a	B	c	c	c	a	b	b	2	3	3	2
10	a	a	D	c	a	c	a	a	a	5	2	4	2
11	c	a	D	c	a	c	b	c	a	2	4	5	2
12	b	a	d	c	a	b	b	b	b	2	3	1	1
13	a	a	a	c	a	a	c	a	a	2	1	1	4
14	a	b	c	e	b	b	a	c	a	2	2	2	1
15	a	b	b	e	a	a	c	b	b	2	3	5	2
16	d	a	a	f	c	c	b	a	c	5	4	3	4
17	c	a	d	e	a	c	b	b	a	2	2	4	2
18	b	b	d	f	b	a	a	c	d	4	3	2	2
19	a	b	d	e	a	b	c	a	b	2	5	1	2
20	b	b	a	g	c	b	a	a	a	3	2	2	5
21	a	b	b	c	c	b	a	a	b	4	3	2	3

22	a	a	d	c	a	c	a	a	c	2	5	3	4
23	c	a	d	c	b	c	b	a	a	2	4	4	2
24	a	b	d	c	a	c	b	a	d	4	3	5	2
25	a	b	d	c	c	b	a	b	a	5	1	1	2
26	a	a	d	d	a	b	c	a	b	2	2	1	4
27	d	b	d	c	b	b	b	c	a	3	1	1	1
28	a	a	d	e	b	a	a	b	b	2	1	2	2
29	c	a	a	c	c	c	a	a	a	5	1	4	3
30	a	b	a	e	a	a	b	c	b	2	1	5	2
31	a	b	b	d	a	b	a	b	a	4	1	3	4
32	b	a	b	g	a	c	a	a	c	2	1	2	2
33	d	a	a	a	a	c	b	a	b	2	3	1	2
34	c	a	a	b	b	c	c	b	c	3	2	4	2
35	a	a	d	c	c	c	a	c	b	1	1	5	2
36	a	a	d	g	b	a	b	b	a	2	1	1	2
37	a	a	d	f	a	b	b	c	b	3	1	2	3
38	a	b	c	c	b	b	a	b	b	4	1	2	4
39	a	a	d	c	a	b	c	a	a	1	1	1	1
40	a	b	d	a	c	a	a	b	c	1	2	1	2
41	a	b	c	g	a	b	c	a	a	2	3	1	3
42	b	a	d	c	b	a	a	c	b	2	1	1	2
43	b	a	b	e	a	c	b	b	a	2	4	3	3
44	a	b	a	c	b	b	a	a	d	3	1	4	4
45	d	b	d	c	c	a	a	c	a	4	2	1	5



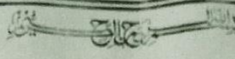
46	a	a	c	e	a	c	b	b	b	2	1	1	2
47	a	a	d	c	c	b	c	a	a	1	4	5	2
48	d	b	b	f	a	b	a	c	a	2	1	1	2
49	a	a	d	d	b	c	b	b	b	1	2	1	2
50	a	a	a	c	a	a	a	a	c	2	3	1	3
51	a	b	d	d	c	b	a	a	a	3	1	1	2
52	c	a	d	c	a	b	c	a	a	2	1	1	4
53	d	b	d	d	a	e	b	b	a	2	1	2	2
54	a	a	d	d	a	c	b	a	d	2	1	4	2
55	a	a	b	c	a	c	a	c	a	2	5	1	4
56	b	a	c	c	b	c	b	a	a	5	1	5	2
57	c	b	d	b	a	a	c	a	a	1	2	4	1
58	d	a	c	c	c	c	a	b	b	4	3	1	1
59	a	b	c	c	a	b	a	a	d	2	3	2	2
60	a	a	a	d	c	c	c	a	a	2	1	3	2
61	b	a	c	d	a	b	b	c	c	2	4	1	3
62	a	b	d	c	a	c	a	a	a	4	4	2	1
63	c	b	d	c	c	c	b	b	a	2	2	1	1
64	d	a	d	c	b	c	b	a	a	2	1	1	3
65	a	b	d	c	a	c	a	a	b	2	5	2	5
66	a	a	d	e	a	b	a	b	b	5	3	1	2
67	a	b	c	f	c	c	b	a	a	3	1	2	2
68	a	a	b	d	a	b	c	c	c	4	2	1	5
69	a	b	c	c	b	c	c	a	a	1	1	1	2

70	c	a	c	c	a	c	a	b	b	3	1	3	2
71	a	a	d	d	a	b	b	a	a	4	1	1	4
72	a	b	d	c	c	c	a	c	c	2	1	2	1
73	d	a	c	e	a	c	b	a	b	2	1	3	2
74	a	a	b	d	b	b	a	c	b	2	3	1	2
75	b	a	d	d	a	c	a	a	c	4	4	5	2
76	d	b	d	c	a	b	b	a	d	2	5	5	2
77	a	a	c	c	c	c	c	c	b	2	1	1	2
78	a	a	b	c	a	c	c	b	a	2	2	1	2
79	b	a	d	c	b	c	b	a	a	5	3	1	4
80	a	b	d	d	a	c	a	b	a	3	1	2	1
81	d	a	d	f	a	b	a	c	b	1	3	3	2
82	a	a	d	a	c	c	a	a	a	2	3	1	2
83	c	b	b	b	a	c	b	a	b	5	2	2	2
84	d	a	c	c	b	c	c	b	c	1	1	1	5
85	b	a	a	c	b	b	a	a	a	3	1	1	1
86	a	b	d	d	a	a	b	c	a	4	1	1	2
87	a	a	b	e	a	c	a	a	b	1	3	4	5
88	a	a	d	f	a	c	c	a	c	5	1	2	3
89	b	b	c	c	a	a	b	b	a	4	1	1	2
90	a	a	d	c	b	c	a	a	a	2	4	1	2
91	a	b	d	d	a	c	b	c	a	2	1	1	4
92	a	a	d	c	c	c	c	a	b	1	4	4	2
93	d	a	b	c	c	a	a	c	a	2	3	1	2

94	a	a	c	d	a	a	b	a	b	2	2	1	4
95	a	a	d	c	a	b	a	c	a	2	1	2	5
96	a	a	d	c	b	c	c	a	a	4	1	1	2
Total	b=60	a=50	c=43	d=33	b=46	a=60	a=58	a=54	a=44	80	70	70	70



## Lampiran 4: Surat Izin Penelitian

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER</b> <b>FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS</b> Jl. Karimata No. 49 Jember 68121 Jawa Timur Indonesia Kotak Pos 104 Telp. 0331-336728 Fax. 0331-337957 Website: <a href="http://www.umjihember.ac.id">http://www.umjihember.ac.id</a> E-mail: <a href="mailto:kantorpusat@umjihember.ac.id">kantorpusat@umjihember.ac.id</a>	
		
Nomor	: 208/AU/FE/F/2019	Jember, 08 Rabiul Akhir 1440 H
Lampiran	:	15 Desember 2019 M
Perihal	: <b>Ijin Penelitian</b>	
Kepada	: Yth. Bpk/Ibu Pimpinan UTC Cell Jajag Banyuwangi	
	Di	
	Tempat	

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

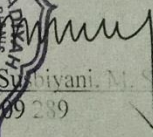
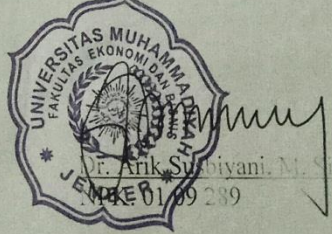
Dengan hormat, dalam rangka penyelesaian tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, maka dengan ini Pimpinan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu agar mahasiswa tersebut dibawah ini diberikan ijin untuk melaksanakan penelitian pada,

Instansi Tujuan	: UTC Cell Jajag Banyuwangi
Nama Mahasiswa	: Ahmad Afif B.
Nim	: 1510411121
Jurusan / Prodi	: Manajemen
Alamat	: Jl. Taman Susuh RT.01 RW.02 Bangorejo Banyuwangi
Judul Penelitian	: Analisis segmenting, Targeting dan positioning dalam rangka meningkatkan daya saing melalui strategi pemasaran produk smartphone di kantor UTC cell Jajag Banyuwangi.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang baik kami sampaikan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan,

  
  
Dr. Arik Subiyani, M. Si  
01/69289

## Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian

### 1. Dokumentasi Objek Penelitian



### 2. Dokumentasi Wawancara kepada Pegawai WTC Cell



### 3. Dokumentasi Para Pesaing

