



LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN KUESIONER

Penerapan Metode Correspondence Analysis dan Importance Performance Analysis Terhadap Persaingan dan Kepuasan Konsumen Pada Fotokopi SEP (Setengah Enam Pagi) Jember

Hal : Pengisian Kuesioner
Lampiran :
Yth/ Bapak/ Ibu/ Saudara Responden Penelitian
Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maria Ulfa
NIM : 1510411098
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Mahasiswa : Universitas Muhammadiyah Jember

Mohon bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara Responden untuk bersedia meluangkan waktu untuk mengisi angket yang terlampir. Pengisian kuesioner ini akan digunakan untuk menyusun tugas akhir skripsi saya yang berjudul “Penerapan Metode Correspondence Analysis dan Importance Performance Analysis Terhadap Persaingan dan Kepuasan Konsumen Pada Fotokopi SEP (Setengah Enam Pagi) Jember”.

Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara Responden untuk mengisi angket dengan sejujur-jujurnya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Maria Ulfa
NIM. 1510411098

**KUESIONER PENDAHULUAN
FOTOKOPI SEP JEMBER**

No. Responden :

A. Bagian I

Berilah tanda silang (X) terhadap jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara pilih.

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia:.....Tahun
3. Pekerjaan
 - a. Pelajar/ Mahasiswa
 - b. Pegawai swasta
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Wiraswasta
 - e. Profesional (dokter, arsitek, dosen, dll)
 - f. Lain-lain sebutkan.....

B. Bagian II

Berikut pernyataan anda dengan memberikan tanda (√) pada 4 pilihan jawaban penilaian tingkat kepentingan (*Importance*) yang tersedia, untuk menilai pelayanan fotokopi SEP Jember, dimana keterangan dari 4 pilihan jawaban yaitu:

- STP : Sangat Tidak Penting = skor 1
 TP : Tidak Penting = skor 2
 P : Penting = skor 3
 SP : Sangat Penting = skor 4

KUESIONER PENELITIAN PADA FOTOKOPI SEP JEMBER

PERNYATAAN	1	2	3	4
PRODUK (<i>PRODUCT</i>)				
1. Menyediakan kertas dan ATK dengan merek yang terkenal				
2. Kelengkapan kertas dan ATK yang dijual				
3. Kertas dan ATK yang dijual memiliki kualitas yang baik				
4. Kertas dan ATK ditata dengan rapi, teratur sesuai jenisnya didalam etalase				
HARGA (<i>PRICE</i>)				
5. Harga jual kertas dan ATK yang terjangkau				
6. Harga jual kertas dan ATK sudah sesuai kualitas				
7. Harga jual kertas dan ATK yang kompetitif				

PERNYATAAN	1	2	3	4
TEMPAT (PLACE)				
8. Lokasi toko dekat dengan konsumen				
9. Kemudahan transportasi menuju lokasi toko				
10. Keamanan toko bagi konsumen				
PROMOSI (PROMOTION)				
11. Promosi produk melalui banner				
12. Promosi produk melalui <i>wordl of mouth</i>				
ORANG (PEOPLE)				
13. Keramahan karyawan dalam melayani konsumen.				
14. Kecekatan karyawan dalam melayani konsumen.				
15. Ketersediaan karyawan memberikan informasi bila konsumen bertanya (berwawasan)				
16. Karyawan berpakaian rapi dan bersih				
17. Kecepatan pelayanan				
LINGKUNGAN FISIK (PHYSICAL EVIDENCE)				
18. Kebersihan di dalam dan di luar toko				
19. Tersedianya kursi tunggu yang cukup				
20. Suasana toko yang nyaman				
21. Fasilitas parkir yang luas dan aman				
PROSES (PROCESS)				
22. Tersedianya pelayanan komplain bagi konsumen.				
23. Proses penjilidan yang rapi				
24. Waktu penjilidan bisa ditunggu				

C. Bagian III

Berikut pernyataan anda dengan memberikan tanda (√) pada 4 pilihan jawaban penilaian tingkat kinerja (*Performance*) yang tersedia, untuk menilai pelayanan fotokopi SEP Jember, dimana keterangan dari 4 pilihan jawaban yaitu:

- STB : Sangat Tidak Baik = skor 1
TB : Tidak Baik = skor 2
B : Baik = skor 3
SB : Sangat Baik = skor 4

KUESIONER PENELITIAN PADA FOTOKOPI SEP JEMBER

PERNYATAAN	1	2	3	4
PRODUK (<i>PRODUCT</i>)				
1. Menyediakan kertas dan ATK dengan merek yang terkenal				
2. Kelengkapan kertas dan ATK yang dijual				
3. Kertas dan ATK yang dijual memiliki kualitas yang baik				
4. Kertas dan ATK ditata dengan rapi, teratur sesuai jenisnya didalam etalase				
HARGA (<i>PRICE</i>)				
5. Harga jual kertas dan ATK yang terjangkau				
6. Harga jual kertas dan ATK sudah sesuai kualitas				
7. Harga jual kertas dan ATK yang kompetitif				
TEMPAT (<i>PLACE</i>)				
8. Lokasi toko dekat dengan konsumen				
9. Kemudahan transportasi menuju lokasi toko				
10. Keamanan toko bagi konsumen				
PROMOSI (<i>PROMOTION</i>)				
11. Adanya promosi produk melalui banner				
12. Adanya promosi produk melalui <i>wordl of mouth</i>				
ORANG (<i>PEOPLE</i>)				
13. Keramahan karyawan dalam melayani konsumen.				
14. kecekatan karyawan dalam melayani konsumen.				
15. Kemampuan karyawan memberikan informasi bila konsumen bertanya (berwawasan)				
16. Karyawan berpakaian rapi dan bersih				
17. Kecepatan pelayanan				

PERNYATAAN	1	2	3	4
LINGKUNGAN FISIK (<i>PHYSICAL EVIDENCE</i>)				
18. Kebersihan di dalam dan di luar toko				
19. Tersedianya kursi tunggu yang cukup				
20. Suasana toko yang nyaman				
21. Fasilitas parkir yang luas dan aman				
PROSES (<i>PROCESS</i>)				
22. Tersedianya pelayanan komplain bagi konsumen.				
23. Proses penjilidan yang rapi				
24. Waktu penjilidan bisa ditunggu				



**KUESIONER AKHIR PENELITIAN
FOTOKOPI AMORE 3 JEMBER**

A. Bagian I

Berilah tanda silang (X) terhadap jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara pilih.

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia:.....Tahun
3. Pekerjaan
 - a. Pelajar/ Mahasiswa
 - b. Wiraswasta
 - c. Pegawai stasta
 - d. Profesional (dokter, arsitek, dosen, dll)
 - e. Pegawai Negeri
 - f. Lain-lain sebutkan.....

B. Bagian II

Berikut pernyataan anda dengan memberikan tanda (√) pada 4 pilihan jawaban penilaian tingkat kinerja (*Performance*) pada fotokopi Amore 3 (kompetitor 1 dari fotokopi SEP Jember), dimana keterangan dari 4 pilihan jawaban yaitu:

- STB : Sangat Tidak Baik = skor 1
 TB : Tidak Baik = skor 2
 B : Baik = skor 3
 SB : Sangat Baik = skor 4

KUESIONER PENELITIAN PADA FOTOKOPI AMORE 3 JEMBER

PERNYATAAN	1	2	3	4
PRODUK (PRODUCT)				
1. Menyediakan kertas dan ATK dengan merek yang terkenal				
2. Kelengkapan kertas dan ATK yang dijual				
3. Kertas dan ATK yang dijual memiliki kualitas yang baik				
4. Kertas dan ATK ditata dengan rapi, teratur sesuai jenisnya didalam etalase				
HARGA (PRICE)				
5. Harga jual kertas dan ATK yang terjangkau				
6. Harga jual kertas dan ATK sudah sesuai kualitas				
7. Harga jual kertas dan ATK yang kompetitif				

PERNYATAAN	1	2	3	4
TEMPAT (<i>PLACE</i>)				
8. Lokasi toko dekat dengan konsumen				
9. Kemudahan transportasi menuju lokasi toko				
10. Keamanan toko bagi konsumen				
PROMOSI (<i>PROMOTION</i>)				
11. Adanya promosi produk melalui banner				
12. Adanya promosi produk melalui <i>wordl of mouth</i>				
ORANG (<i>PEOPLE</i>)				
13. Keramahan karyawan dalam melayani konsumen.				
14. Kecekatan karyawan dalam melayani konsumen.				
15. Ketersediaan karyawan memberikan informasi bila konsumen bertanya (berwawasan)				
16. Karyawan berpakaian rapi dan bersih				
17. Kecepatan pelayanan				
LINGKUNGAN FISIK (<i>PHYSICAL EVIDENCE</i>)				
18. Kebersihan di dalam dan di luar toko				
19. Tersedianya kursi tunggu yang cukup				
20. Suasana toko yang nyaman				
21. Fasilitas parkir yang luas dan aman				
PROSES (<i>PROCESS</i>)				
22. Tersedianya pelayanan komplain bagi konsumen.				
23. Proses penjilidan yang rapi				
24. Waktu penjilidan bisa ditunggu				

**KUESIONER AKHIR PENELITIAN
FOTOKOPI MENTARI JEMBER**

A. Bagian I

Berilah tanda silang (X) terhadap jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara pilih.

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia:.....Tahun
3. Pekerjaan
 - a. Pelajar/ Mahasiswa
 - b. Pegawai swasta
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Wiraswasta
 - e. Profesional (dokter, arsitek, dosen, dll)
 - f. Lain-lain sebutkan.....

B. Bagian II

Berikut pernyataan anda dengan memberikan tanda (√) pada 4 pilihan jawaban penilaian tingkat kinerja (*Performance*) pada fotokopi Mentari (kompetitor 2 dari fotokopi SEP Jember), dimana keterangan dari 4 pilihan jawaban yaitu:

- STB : Sangat Tidak Baik = skor 1
 TB : Tidak Baik = skor 2
 B : Baik = skor 3
 SB : Sangat Baik = skor 4

KUESIONER PENELITIAN PADA FOTOKOPI MENTARI JEMBER

PERNYATAAN	1	2	3	4
PRODUK (<i>PRODUCT</i>)				
1. Menyediakan kertas dan ATK dengan merek yang terkenal				
2. Kelengkapan kertas dan ATK yang dijual				
3. Kertas dan ATK yang dijual memiliki kualitas yang baik				
4. Kertas dan ATK ditata dengan rapi, teratur sesuai jenisnya didalam etalase				
HARGA (<i>PRICE</i>)				
5. Harga jual kertas dan ATK yang terjangkau				
6. Harga jual kertas dan ATK sudah sesuai kualitas				
7. Harga jual kertas dan ATK yang kompetitif				

PERNYATAAN	1	2	3	4
TEMPAT (<i>PLACE</i>)				
8. Lokasi toko dekat dengan konsumen				
9. Kemudahan transportasi menuju lokasi toko				
10. Keamanan toko bagi konsumen				
PROMOSI (<i>PROMOTION</i>)				
11. Adanya promosi produk melalui banner				
12. Adanya promosi produk melalui <i>wordl of mouth</i>				
ORANG (<i>PEOPLE</i>)				
13. Keramahan karyawan dalam melayani konsumen.				
14. Kecekatan karyawan dalam melayani konsumen.				
15. Ketersediaan karyawan memberikan informasi bila konsumen bertanya (berwawasan)				
16. Karyawan berpakaian rapi dan bersih				
17. Kecepatan pelayanan				
LINGKUNGAN FISIK (<i>PHYSICAL EVIDENCE</i>)				
18. Kebersihan di dalam dan di luar toko				
19. Tersedianya kursi tunggu yang cukup				
20. Suasana toko yang nyaman				
21. Fasilitas parkir yang luas dan aman				
PROSES (<i>PROCESS</i>)				
22. Tersedianya pelayanan komplain bagi konsumen.				
23. Proses penjilidan yang rapi				
24. Waktu penjilidan bisa ditunggu				

**KUESIONER AKHIR PENELITIAN
FOTOKOPI AL-AZIZ JEMBER**

A. Bagian I

Berilah tanda silang (X) terhadap jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara pilih.

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia:.....Tahun
3. Pekerjaan
 - a. Pelajar/ Mahasiswa
 - b. Pegawai swasta
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Wiraswasta
 - e. Profesional (dokter, arsitek, dosen, dll)
 - f. Lain-lain sebutkan.....

B. Bagian II

Berikut pernyataan anda dengan memberikan tanda (√) pada 4 pilihan jawaban penilaian tingkat kinerja (*Performance*) pada fotokopi Al-Aziz (kompetitor 3 dari fotokopi SEP Jember), dimana keterangan dari 4 pilihan jawaban yaitu:

- STB : Sangat Tidak Baik = skor 1
 TB : Tidak Baik = skor 2
 B : Baik = skor 3
 SB : Sangat Baik = skor 4

KUESIONER PENELITIAN PADA FOTOKOPI AL-AZIZ JEMBER

PERNYATAAN	1	2	3	4
PRODUK (PRODUCT)				
1. Menyediakan kertas dan ATK dengan merek yang terkenal				
2. Kelengkapan kertas dan ATK yang dijual				
3. Kertas dan ATK yang dijual memiliki kualitas yang baik				
4. Kertas dan ATK ditata dengan rapi, teratur sesuai jenisnya didalam etalase				
HARGA (PRICE)				
5. Harga jual kertas dan ATK yang terjangkau				
6. Harga jual kertas dan ATK sudah sesuai kualitas				
7. Harga jual kertas dan ATK yang kompetitif				

PERNYATAAN	1	2	3	4
TEMPAT (<i>PLACE</i>)				
8. Lokasi toko dekat dengan konsumen				
9. Kemudahan transportasi menuju lokasi toko				
10. Keamanan toko bagi konsumen				
PROMOSI (<i>PROMOTION</i>)				
11. Adanya promosi produk melalui banner				
12. Adanya promosi produk melalui <i>word of mouth</i>				
ORANG (<i>PEOPLE</i>)				
13. Keramahan karyawan dalam melayani konsumen.				
14. Kecekatan karyawan dalam melayani konsumen.				
15. Ketersediaan karyawan memberikan informasi bila konsumen bertanya (berwawasan)				
16. Karyawan berpakaian rapi dan bersih				
17. Kecepatan pelayanan				
LINGKUNGAN FISIK (<i>PHYSICAL EVIDENCE</i>)				
18. Kebersihan di dalam dan di luar toko				
19. Tersedianya kursi tunggu yang cukup				
20. Suasana toko yang nyaman				
21. Fasilitas parkir yang luas dan aman				
PROSES (<i>PROCESS</i>)				
22. Tersedianya pelayanan komplain bagi konsumen.				
23. Proses penjilidan yang rapi				
24. Waktu penjilidan bisa ditunggu				