

KUESIONER PENDAHULUAN

Para responden yang terhormat, saya adalah mahasiswa Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha. Saya sedang melakukan penelitian tentang TOSERBA yang berada di Kota Cimahi. Untuk itu saya membutuhkan bantuan saudara/I untuk mengisi kuesioner dengan jawaban yang sejujurnya. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

1. Toserba yang pertama kali terlintas di pikiran Anda adalah
.....
2. Selain jawaban di atas Toserba lain yang terlintas di pikiran Anda adalah
.....
3. Toserba yang paling sering Anda datangi adalah
.....
4. Apakah Anda puas dengan Toserba yang paling sering Anda datangi?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Biasa
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
5. Apakah Anda mengenal Samudera Toserba Cimahi?
 - a. Ya
 - b. Tidak
6. Apakah Anda pernah berbelanja di Samudera Toserba Cimahi?
 - a. Ya
 - b. Tidak
7. Dari mana Anda mengetahui Samudera Toserba?
 - a. Media massa
 - b. Poster
 - c. Teman/keluarga
 - d. Berita di radio
 - e. Lain-lain,.....
8. Hal-hal apa saja yang Anda pertingkan dalam memilih Toserba
 - Keanekaragaman produk makanan segar (contohnya : sayuran, daging)
 - Keanekaragaman produk makanan ringan/snack
 - Keanekaragaman produk makanan kalengan (contohnya : kornet,sarden)
 - Keanekaragaman produk makanan bungkus (contohnya : nugget,mie instan)
 - Keanekaragaman produk minuman
 - Keanekaragaman produk pakaian bayi dan anak-anak

- Keanekaragaman produk pakaian wanita dewasa
- Keanekaragaman produk pakaian laki-laki dewasa
- Keanekaragaman produk peralatan toiletries
- Keanekaragaman produk peralatan rumah tangga
- Keanekaragaman produk peralatan berkendara
- Keanekaragaman produk peralatan berkebun
- Kebersihan produk makanan/minuman
- Kualitas produk makanan segar (contohnya : sayuran, daging)
- Kualitas produk makanan ringan/snack
- Kualitas produk makanan kalengan (contohnya : kornet,sarden)
- Kualitas produk makanan bungkus (contohnya : nugget,mie instan)
- Kualitas produk minuman
- Kualitas produk pakaian bayi dan anak-anak
- Kualitas produk pakaian wanita dewasa
- Kualitas produk pakaian laki-laki dewasa
- Kualitas produk peralatan toiletries
- Kualitas produk peralatan rumah tangga
- Kualitas produk peralatan berkendara
- Kualitas produk peralatan berkebun
- Keterangan tanggal kadaluwarsa
- Kejelasan harga-harga produk
- Harga yang terjangkau untuk produk makanan/minuman
- Harga yang terjangkau untuk produk pakaian
- Harga yang terjangkau untuk produk peralatan
- Berada pada tempat yang mudah dicapai
- Memiliki cabang di tempat lain
- Lokasi parkir yang mudah dijangkau
- Promosi melalui media cetak lokal (koran, majalah)

- Promosi melalui media elektronik lokal (radio, televisi)
- Promosi melalui selebaran
- Promosi melalui spanduk
- Adanya potongan harga untuk pembelian produk tertentu
- Adanya potongan harga untuk semua produk pada waktu tertentu
- Keramahan pegawai dalam melayani konsumen
- Kesopanan pegawai dalam berkomunikasi
- Pengetahuan pegawai mengenai produk yang ditawarkan
- Kecepatan pegawai dalam melayani konsumen
- Kecepatan dalam menanggapi permintaan konsumen
- Keterbukaan pegawai dalam menerima keluhan konsumen
- Kecepatan dalam melakukan transaksi (kasir)
- Ketepatan dalam pemberian uang kembalian
- Kesesuaian harga pada mesin kassa dengan harga pada label harga
- Kemudahan pembayaran dengan kartu kredit / debit
- Memiliki toilet
- Kebersihan toilet
- Lebar lorong antar rak yang luas
- Penyusunan produk yang rapi
- Etalase yang bersih
- Memiliki penampilan gedung yang menarik
- Kondisi trolley yang terpelihara
- Kondisi keranjang yang terpelihara
- Lantai supermarket yang bersih
- Kondisi udara yang segar
- Keamanan parkir yang terjamin
- Memiliki tempat parkir yang memadai

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat, saya selaku mahasiswa Universitas Kristen Maranatha, jurusan Teknik Industri angkatan 2004, mengharapkan bantuan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Data dari kuesioner ini dibutuhkan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

Oleh karena itu, kami memohon kerja sama dari Bapak/Ibu/Saudara/I untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan didasarkan atas persepsi dan harapan yang sebenar-benarnya dan sesuai dengan kenyataan yang ada. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat menurut anda.

1. Jenis kelamin Anda:

- a. Pria
- b. Wanita

2. Status Anda saat ini :

- a. Menikah
- b. Belum menikah

3. Tempat Anda tinggal saat ini :

- a. Cimahi
- b. Bandung
- c. Padalarang
- d. Lainnya,.....

4. Pekerjaan Anda saat ini :

- a. Pegawai swasta
- b. Pegawai negeri
- c. Pelajar
- d. Mahasiswa
- e. Lainnya,.....

4. Tingkat penghasilan Anda per bulan saat ini:

- a. < Rp 500 ribu
- b. Rp 500 ribu - Rp 1 juta
- c. Rp 1 juta - Rp 2 juta
- d. Rp 2 juta – Rp 4 juta
- e. >Rp 4 juta

5. Frekuensi Anda berbelanja ke toserba:

- a. 1 minggu sekali
- b. 1 minggu 2 kali
- c. 2 minggu sekali
- d. Sebulan sekali
- e. Lainnya,.....

6. Produk yang paling sering anda beli di toserba :

- a. Makanan/minuman
- b. Pakaian
- c. Peralatan
- d. Lainnya,.....

Berilah tanda *checklist*(√) pada tabel-tabel sebelah kiri dan kanan berdasarkan atribut-atribut yang ada sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan:

Tingkat Kepuasan

(seberapa puas anda rasakan di samudera toserba)

STPu → Sangat Tidak Puas

Tpu → Tidak Puas

Pu → Puas

Spu → Sangat Puas

Tingkat Kepentingan

(seberapa penting atribut bagi anda)

STP → Sangat Tidak Penting

TP → Tidak Penting

P → Penting

SP → Sangat Penting

Tingkat Kepuasan				Atribut	Tingkat Kepentingan				
STPu	TPu	Pu	SPu		STP	TP	P	SP	
				1	Keanekaragaman produk makanan segar (contohnya : sayuran, daging)				
				2	Keanekaragaman produk makanan ringan/snack				
				3	Keanekaragaman produk makanan bungkusan (contohnya : nugget, mie instan)				
				4	Keanekaragaman produk minuman				
				5	Keanekaragaman produk pakaian wanita dewasa				
				6	Keanekaragaman produk pakaian laki-laki dewasa				
				7	Kebersihan produk makanan/minuman				
				8	Kualitas produk makanan segar (contohnya : sayuran, daging)				
				9	Kualitas produk makanan ringan/snack				
				10	Kualitas produk makanan kalengan (contohnya : kornet, sarden)				
				11	Kualitas produk makanan bungkusan (contohnya : nugget, mie instan)				
				12	Kualitas produk minuman				
				13	Kualitas produk pakaian bayi dan anak-anak				
				14	Kualitas produk pakaian wanita dewasa				
				15	Kualitas produk pakaian laki-laki dewasa				
				16	Kualitas produk peralatan rumah tangga				
				17	Kualitas produk peralatan berkebun				
				18	Keterangan tanggal kadaluwarsa				
				19	Kejelasan harga-harga produk				
				20	Harga yang terjangkau untuk produk makanan/minuman				
				21	Harga yang terjangkau untuk produk pakaian				
				22	Harga yang terjangkau untuk produk peralatan				
				23	Berada pada tempat yang mudah dicapai				
				24	Memiliki cabang di tempat lain				
				25	Lokasi parkir yang mudah dijangkau				
				26	Promosi melalui media elektronik lokal (radio, televisi)				
				27	Promosi melalui selebaran				
				28	Promosi melalui spanduk				
				29	Adanya potongan harga untuk pembelian produk tertentu				
				30	Adanya potongan harga untuk semua produk pada waktu tertentu				
				31	Keramahan pegawai dalam melayani konsumen				
				32	Kesopanan pegawai dalam berkomunikasi				
				33	Pengetahuan pegawai mengenai produk yang ditawarkan				
				34	Kecepatan pegawai dalam melayani konsumen				
				35	Kecepatan dalam menanggapi permintaan konsumen				
				36	Keterbukaan pegawai dalam menerima keluhan konsumen				
				37	Kecepatan dalam melakukan transaksi (kasir)				
				38	Ketepatan dalam pemberian uang kembalian				
				39	Kesesuaian harga pada mesin kassa dengan harga pada label harga				
				40	Memiliki toilet				
				41	Kebersihan toilet				
				42	Penyusunan produk yang rapi				
				43	Etalase yang bersih				
				44	Kondisi trolley yang terpelihara				
				45	Kondisi keranjang yang terpelihara				
				46	Lantai supermarket yang bersih				
				47	Kondisi udara yang segar				
				48	Keamanan parkir yang terjamin				
				49	Memiliki tempat parkir yang memadai				

Rangking

Berilah rangking pada ke 3 toserba berdasarkan atribut-atribut yang ada sesuai dengan pendapat anda

Keterangan:

Angka 1 : Paling baik

Angka 2 : Ke 2 terbaik

Angka 3 : Paling Buruk

No	Atribut	Toserba		
		Samudera	Yogya	Ramayana
1	Keanekaragaman produk makanan segar (contohnya : sayuran, daging)			
2	Keanekaragaman produk makanan ringan/snack			
3	Keanekaragaman produk makanan bungkus (contohnya : nugget, mie instan)			
4	Keanekaragaman produk minuman			
5	Keanekaragaman produk pakaian wanita dewasa			
6	Keanekaragaman produk pakaian laki-laki dewasa			
7	Kebersihan produk makanan/minuman			
8	Kualitas produk makanan segar (contohnya : sayuran, daging)			
9	Kualitas produk makanan ringan/snack			
10	Kualitas produk makanan kalengan (contohnya : kornet, sarden)			
11	Kualitas produk makanan bungkus (contohnya : nugget, mie instan)			
12	Kualitas produk minuman			
13	Kualitas produk pakaian bayi dan anak-anak			
14	Kualitas produk pakaian wanita dewasa			
15	Kualitas produk pakaian laki-laki dewasa			
16	Kualitas produk peralatan rumah tangga			
17	Kualitas produk peralatan berkebun			
18	Keterangan tanggal kadaluwarsa			
19	Kejelasan harga-harga produk			
20	Harga yang terjangkau untuk produk makanan/minuman			
21	Harga yang terjangkau untuk produk pakaian			
22	Harga yang terjangkau untuk produk peralatan			
23	Berada pada tempat yang mudah dicapai			
24	Memiliki cabang di tempat lain			
25	Lokasi parkir yang mudah dijangkau			
26	Promosi melalui media elektronik lokal (radio, televisi)			
27	Promosi melalui selebaran			
28	Promosi melalui spanduk			
29	Adanya potongan harga untuk pembelian produk tertentu			
30	Adanya potongan harga untuk semua produk pada waktu tertentu			
31	Keramahan pegawai dalam melayani konsumen			
32	Kesopanan pegawai dalam berkomunikasi			
33	Pengetahuan pegawai mengenai produk yang ditawarkan			
34	Kecepatan pegawai dalam melayani konsumen			
35	Kecepatan dalam menanggapi permintaan konsumen			
36	Keterbukaan pegawai dalam menerima keluhan konsumen			
37	Kecepatan dalam melakukan transaksi (kasir)			
38	Ketepatan dalam pemberian uang kembalian			
39	Kesesuaian harga pada mesin kassa dengan harga pada label harga			
40	Memiliki toilet			
41	Kebersihan toilet			
42	Penyusunan produk yang rapi			
43	Etalase yang bersih			
44	Kondisi trolley yang terpelihara			
45	Kondisi keranjang yang terpelihara			
46	Lantai supermarket yang bersih			
47	Kondisi udara yang segar			
48	Keamanan parkir yang terjamin			
49	Memiliki tempat parkir yang memadai			

PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU

DENGAN TARAF KESALAHAN 1%, 5%, DAN 10%

N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
280	197	155	138	2800	537	310	247
290	202	158	140	3000	543	312	248
300	207	161	143	3500	558	317	251
320	216	167	147	4000	569	320	254
340	225	172	151	4500	578	323	255
360	234	177	155	5000	586	326	257
380	242	182	158	6000	598	329	259
400	250	186	162	7000	606	332	261
420	257	191	165	8000	613	334	263
440	265	195	168	9000	618	335	263
460	272	198	171	10000	622	336	263
480	279	202	173	15000	635	340	266
500	285	205	176	20000	642	342	267
550	301	213	182	30000	649	344	268
600	315	221	187	40000	653	345	269
650	329	227	191	50000	655	346	269
700	341	233	195	75000	658	346	270
750	352	238	199	100000	659	347	270
800	363	243	202	150000	661	347	270
850	373	247	205	200000	661	347	270
900	382	251	208	250000	662	348	270
950	391	255	211	300000	662	348	270
1000	399	258	213	350000	662	348	270
1100	414	265	217	400000	662	348	270
1200	427	270	221	450000	663	348	270
1300	440	275	224	500000	663	348	270
1400	450	279	227	550000	663	348	270
1500	460	283	229	600000	663	348	270
1600	469	286	232	650000	663	348	270
1700	477	289	234	700000	663	348	270
1800	485	292	235	750000	663	348	270
1900	492	294	237	800000	663	348	271
2000	498	297	238	850000	663	348	271
2200	510	301	241	900000	663	348	271
2400	520	304	243	950000	663	348	271
2600	529	307	245	1000000	663	348	271
				∞	664	349	272