

LAMPIRAN A

- Kuesioner Pendahuluan
- Kuesioner Penelitian
- Validitas Konstruk

LA – I Kuesioner Pendahuluan

Dalam rangka memenuhi persyaratan kelulusan Tugas Akhir untuk program pendidikan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, peneliti melakukan pengumpulan data ini dengan meminta bantuan dari para responden untuk memberikan penilaian penting atau tidak penting terhadap beberapa variabel yang diajukan dengan sebenarnya dan sejujurnya untuk keperluan memilih variabel mana saja yang akan digunakan untuk kuesioner penelitian. Sebelumnya penulis menyampaikan rasa terima kasih atas kerjasama dan bantuan yang diberikan.

No	Klasifikasi 7P	Kepentingan		Variabel Penelitian
		Penting	Tidak Penting	
1	Product			Keberagaman produk sepatu pria yang dijual
2				Keberagaman produk sandal pria yang dijual
3				Kualitas dari produk sepatu pria yang dijual
4				Kualitas dari produk sandal pria yang dijual
5				Ketersediaan produk sepatu pria saat dibutuhkan
6				Ketersediaan produk sandal pria saat dibutuhkan
7				Model sepatu pria yang mengikuti selera pasar
8				Model sandal pria yang mengikuti selera pasar
9				Keberagaman produk sepatu wanita yang dijual
10				Keberagaman produk sandal wanita yang dijual
11				Kualitas dari produk sepatu wanita yang dijual
12				Kualitas dari produk sandal wanita yang dijual
13				Ketersediaan produk sepatu wanita saat dibutuhkan
14				Ketersediaan produk sandal wanita saat dibutuhkan
15				Model sepatu wanita yang mengikuti selera pasar
16				Model sandal wanita yang mengikuti selera pasar
17	Price			Kesesuaian harga sepatu pria dengan kualitas
18				Kesesuaian harga sandal pria dengan kualitas
19				Kesesuaian harga sepatu pria dengan jumlah yang dibeli
20				Kesesuaian harga sandal pria dengan jumlah yang dibeli
21				Kesesuaian harga sepatu wanita dengan kualitas
22				Kesesuaian harga sandal wanita dengan kualitas
23				Kesesuaian harga sepatu wanita dengan jumlah yang dibeli
24				Kesesuaian harga sandal wanita dengan jumlah yang dibeli
25	Place			Kemudahan lokasi untuk dijangkau
26				Kemudahan untuk bongkar muat barang
27	Promotion			Adanya Diskon untuk kuantitas tertentu
28				Ketersediaan program cuci gudang
29				Ketersediaan katalog produk
30				Pemasangan iklan di radio
31				Pemasangan iklan di media brosur
32	People			Keramahan pelayan toko
33				Kecapatan dalam melayani pelanggan
34				Pengetahuan pelayan toko terhadap produk yang tersedia
35				Kerapihan penampilan pelayan toko
36	Process			Sistem pemesanan yang fleksibel (mis: telepon 24jam)
37				Adanya sistem pembayaran dengan bilyet giro
38				Adanya sistem pembayaran dengan kredit
39				Adanya sistem pembayaran dengan uang tunai
40				Ketepatan kasir dalam menghitung uang
41				Adanya sistem penetapan lama waktu pembayaran
42				Adanya sistem pembayaran dengan cek
43				Toko terima reparasi sepatu
44				Adanya sistem titip jual
45	Physical evidence			Ketersediaan fasilitas tempat duduk di dalam toko
46				Kerapihan produk yang dipajang
47				Ketersediaan tempat parkir yang memadai
48				Ketersediaan kondisi penerangan toko yang memadai
49				Kebersihan produk yang dipajang
50				Ketersediaan nama toko
51				Kebersihan toko

LA – II Kuesioner Penelitian

Dalam rangka memenuhi persyaratan kelulusan Tugas Akhir untuk program pendidikan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, pengumpulan data ini dilakukan untuk membantu peneliti dari para responden untuk memberikan respon maupun tanggapan yang sebenarnya dan sejujurnya mengenai performansi dan harapan konsumen ke depannya terhadap PD.TjiaSoeLiang. Maka dari itu para responden diminta bantuannya untuk mengisi kuesioner ini dengan sebaik-baiknya. Sebelumnya penulis menyampaikan rasa terima kasih atas kerjasama dan bantuan yang diberikan.

Bagian I:

Keterangan

STP : Sangat Tidak Penting

STPs : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Penting

TPs : Tidak Puas

P : Penting

Ps : Puas

SP : Sangat Penting

SPs : Sangat Puas

No	Klasifikasi 7P	Kepentingan				Variabel Penelitian	Kepuasan			
		STP	TP	P	SP		STPs	TPs	Ps	SPs
1	Product					Keberagaman produk sepatu pria yang dijual				
2						Keberagaman produk sandal pria yang dijual				
3						Kualitas dari produk sepatu pria yang dijual				
4						Kualitas dari produk sandal pria yang dijual				
5						Ketersediaan produk sepatu pria saat dibutuhkan				
6						Ketersediaan produk sandal pria saat dibutuhkan				
7						Ketersediaan model sepatu pria yang mengikuti selera pasar				
8						Ketersediaan model sandal pria yang mengikuti selera pasar				
9						Keberagaman produk sepatu wanita yang dijual				
10						Keberagaman produk sandal wanita yang dijual				
11						Kualitas dari produk sepatu wanita yang dijual				
12						Kualitas dari produk sandal wanita yang dijual				
13						Ketersediaan produk sepatu wanita saat dibutuhkan				
14						Ketersediaan produk sandal wanita saat dibutuhkan				
15						Ketersediaan model sepatu wanita yang mengikuti selera pasar				
16						Ketersediaan model sandal wanita yang mengikuti selera pasar				
17	Price					Kesesuaian harga sepatu pria dengan kualitas				
18						Kesesuaian harga sandal pria dengan kualitas				
19						Kesesuaian harga sepatu pria dengan jumlah yang dibeli				
20						Kesesuaian harga sandal pria dengan jumlah yang dibeli				
21						Kesesuaian harga sepatu wanita dengan kualitas				
22						Kesesuaian harga sandal wanita dengan kualitas				
23						Kesesuaian harga sepatu wanita dengan jumlah yang dibeli				
24						Kesesuaian harga sandal wanita dengan jumlah yang dibeli				
25	Place					Kemudahan lokasi untuk dijangkau				
26						Kemudahan lokasi untuk bongkar muat barang				
27	Promotion					Adanya Diskon untuk kuantitas tertentu				
28						Pemasangan iklan di media brosur				
29	People					Keramahan pelayan toko				
30						Kecepatan dalam melayani pelanggan				
31						Pengetahuan pelayan toko terhadap produk yang tersedia				
32	Process					Sistem pemesanan yang fleksibel (mis: telepon 24jam)				
33						Adanya sistem pembayaran dengan bilvet giro				
34						Adanya sistem pembayaran dengan kredit				
35						Adanya sistem pembayaran dengan uang tunai				
36						Ketepatan kasir dalam menghitung uang				
37						Adanya sistem penetapan lama waktu pembayaran				
38					Adanya sistem titip jual					
39	Physical Evidence					Ketersediaan fasilitas tempat duduk di dalam toko				
40						Kerapihan produk yang dipajang				
41						Ketersediaan tempat parkir yang memadai				
42						Ketersediaan kondisi penerangan toko yang memadai				
43						Kebersihan produk yang dipajang				
44						Ketersediaan nama toko				
45					Kebersihan toko					

Pilihan jawaban hanya dipilih satu yang paling dominan.

1. Produk yang anda beli di PD.TjiaSoeLiang berpindah ke?
a. Toko eceran b. Usaha sejenis c. Lainnya(.....)
2. Anda berdomisili dari daerah?
a. Bandung barat b. Bandung timur c. Bandung utara
d. Bandung selatan e. Lainnya(.....)
3. Biasanya anda melakukan pembelian grosir dalam satuan?
a. Partai besar (> 5 dus)/pembelian b. Partai kecil (1-5 dus)/pembelian
4. Seberapa sering anda melakukan transaksi dengan PD.TjiaSoeLiang dalam 1 bulan?
a. 1-4 kali b. 5-8 kali c. 9-12 kali d. 13-16kali e. >16 kali
5. Darimana anda mendapat berbagai informasi mengenai PD.TjiaSoeLiang?
a. Teman b. Rekan usaha c. Saudara d. Brosur

Bagian III (Diisi dan diurutkan dengan angka berdasarkan skala prioritas menurut anda)

6. Alasan anda melakukan transaksi berulang di PD.TjiaSoeLiang?
 - Harga yang fleksibel
 - Layanan penjualan (adanya sistem *delivery* untuk pembelian baik partai besar maupun kecil)
 - Lokasi yang mudah dijangkau
 - Keramahan dalam pelayanan
 - Kecepatan dalam pelayanan
 - Ketersediaan barang
 - Variasi Produk
7. Kriteria pembelian yang anda prioritaskan?
 - Harga
 - Kualitas
 - Pelayanan

8. Menurut anda apa kelebihan dari badan usaha sejenis yang pernah anda kunjungi yang tidak dimiliki oleh P.D TjiaSoeLiang?

.....
.....
.....

9. Menurut anda apa kekurangan dari badan usaha sejenis yang pernah anda kunjungi jika dibandingkan P.D TjiaSoeLiang?

.....
.....
.....

10. Saran yang bisa anda berikan?

.....
.....
.....

LAMPIRAN B

- Data Mentah Kuesioner Pendahuluan
- Data Mentah Kuesioner Penelitian

LB – I Data Mentah Kuesioner Pendahuluan

Data Mentah Kuesioner Penelitian Bagian II

No	Pertanyaan	Pilihan	Jumlah responden	Persentase (%)
1	Produk yang dibeli berpindah ke?	Toko Eceran	86	71.67
		Usaha Sejenis	29	24.17
		Lainnya	5	4.17
		Total	120	100
2	Domisili	Bandung Barat	40	33.33
		Bandung Timur	10	8.33
		Bandung Utara	22	18.33
		Bandung Selatan	44	36.67
		Lainnya	4	3.33
		Total	120	100
3	Belanja dalam partai?	Partai Kecil (1-5dus)	22	18.33
		Partai Besar (>5dus)	98	81.67
		Total	120	100
4	Frekuensi Pembelian dalam sebulan?	1 - 4 kali	34	28.33
		5 - 8 kali	38	31.67
		9 - 12 kali	28	23.33
		13 - 15 kali	14	11.67
		>15 kali	6	5.00
		Total	120	100
5	Mendapat Informasi mengenai P.D TjiaSoeLiang?	Teman	26	21.67
		Rekan Usaha	46	38.33
		Saudara	34	28.33
		Brosur	14	11.67
		Total	120	100

Data Mentah Kuesioner Penelitian Bagian III No. 6 dan No. 7

Responden	Harga	Kualitas	Pelayanan
1	3	2	1
2	3	2	1
3	3	2	1
4	3	2	1
5	3	2	1
6	3	2	1
7	3	2	1
8	3	2	1
9	3	2	1
10	3	2	1
11	2	3	1
12	2	1	3
13	2	3	3
14	2	3	1
15	2	3	1
16	2	3	1
17	3	2	1
18	3	2	2
19	3	1	2
20	3	2	1
21	3	2	1
22	2	3	1
23	2	3	1
24	2	3	1
25	2	3	1
26	3	2	1
27	3	2	1
28	3	2	1
29	3	2	1
30	2	3	1
31	2	3	1
32	2	1	3
33	2	3	1
34	2	3	1
35	2	3	1
36	3	2	1
37	3	2	1
38	3	2	1
39	3	2	1
40	3	2	2
41	3	1	2
42	1	3	2
43	3	2	1
44	3	2	1
45	3	2	1
46	3	2	1
47	3	2	1
48	3	2	1
49	3	2	1
50	3	2	1
51	3	2	1
52	3	2	1
53	3	2	1
54	3	2	1
55	3	2	1
56	3	2	1
57	3	2	1
58	3	2	1
59	3	2	1
60	3	2	1
61	1	2	3
62	3	2	1
63	3	2	1
64	3	2	1
65	1	2	3
66	3	2	1
67	3	1	2
68	3	2	1
69	2	1	3
70	2	3	1
71	2	3	1
72	2	3	1
73	2	3	1
74	2	3	1
75	3	2	1
76	3	2	1
77	3	2	1
78	3	2	1
79	3	2	1
80	3	2	1
81	2	3	1
82	2	3	1
83	3	2	1
84	3	2	1
85	3	2	1
86	3	2	1
87	3	2	1
88	3	2	1
89	3	2	1
90	2	1	3
91	2	1	3
92	2	1	3
93	2	1	3
94	3	2	1
95	3	2	1
96	3	2	1
97	3	2	1
98	3	1	2
99	3	1	2
100	3	1	2
101	3	2	1
102	3	2	1
103	2	3	1
104	2	3	1
105	2	3	1
106	2	1	3
107	2	1	3
108	2	1	3
109	2	3	1
110	2	3	1
111	2	1	3
112	3	2	1
113	3	2	1
114	3	2	1
115	3	2	1
116	3	2	1
117	3	2	1
118	3	2	1
119	3	2	1
120	3	2	1
R	117,00	244,00	159,00
s	2,64	2,03	1,33
rank	I	II	III

Responden	Harga yg fleksibel	Sistem delivery	Lokasi yg mudah	Keramahan pelayanan	Kecepatan pelayanan	Ketersediaan barang	Variasi produk
1	7	3	2	1	6	4	5
2	7	2	3	1	5	4	6
3	7	2	4	6	5	1	3
4	7	4	3	1	5	2	6
5	7	4	1	6	2	3	5
6	7	4	2	1	6	3	5
7	7	3	1	5	4	2	6
8	6	2	4	3	7	1	5
9	7	1	2	6	5	3	4
10	7	3	1	2	5	4	6
11	7	4	3	5	2	1	6
12	7	5	1	2	4	4	6
13	7	2	3	5	1	4	6
14	7	4	2	6	1	3	5
15	7	3	1	4	6	2	5
16	7	4	3	6	1	2	5
17	7	4	1	2	6	3	5
18	5	4	3	7	1	2	6
19	7	3	4	2	1	5	6
20	6	2	5	3	4	1	7
21	7	4	6	3	2	4	1
22	7	2	5	6	3	1	4
23	7	3	1	5	4	2	6
24	7	3	4	1	2	5	6
25	7	3	2	6	4	1	5
26	7	3	2	4	1	5	6
27	7	3	5	1	4	2	6
28	7	4	3	6	1	2	5
29	7	4	2	5	1	3	6
30	5	2	4	6	2	1	7
31	5	2	4	1	3	2	6
32	7	2	4	5	1	3	6
33	7	2	3	5	4	1	6
34	7	3	2	6	1	4	5
35	7	2	1	6	3	4	5
36	7	3	2	6	1	4	5
37	6	3	1	2	7	4	5
38	7	2	1	3	6	4	5
39	7	2	1	4	3	5	6
40	7	2	1	6	3	4	5
41	7	2	3	6	1	4	5
42	7	1	5	2	6	3	4
43	7	3	2	5	4	1	5
44	7	3	2	5	1	4	4
45	6	2	1	3	7	4	5
46	7	2	1	3	5	4	6
47	7	1	2	6	4	3	5
48	7	3	1	5	4	3	6
49	7	2	3	6	1	4	5
50	7	2	1	3	4	5	6
51	7	1	3	5	2	4	6
52	7	2	4	1	5	3	6
53	7	3	1	5	4	2	6
54	7	2	4	6	1	3	5
55	7	2	3	1	6	4	5
56	7	2	1	4	6	3	5
57	5	3	2	1	7	4	6
58	6	3	2	1	7	4	5
59	6	1	2	3	7	4	5
60	6	4	2	1	3	5	7
61	6	4	2	1	3	5	7
62	7	2	4	1	3	4	5
63	7	1	3	5	4	2	6
64	7	4	1	3	5	2	6
65	7	1	4	3	5	2	6
66	7	2	4	3	6	5	7
67	7	3	1	4	2	6	5
68	7	3	2	1	4	5	6
69	6	4	2	1	3	5	7
70	7	4	2	1	3	5	6
71	6	2	1	3	4	5	7
72	4	2	2	5	6	3	7
73	6	2	1	3	4	5	7
74	7	3	1	4	6	2	5
75	6	3	4	1	2	5	7
76	7	2	3	1	5	4	6
77	7	3	2	1	6	4	5
78	7	3	1	6	2	4	5
79	7	3	1	6	2	4	5
80	7	2	5	1	4	3	6
81	7	2	4	1	6	3	5
82	6	3	1	4	7	2	5
83	7	3	4	1	2	5	6
84	7	1	3	4	6	2	5
85	7	3	1	5	6	2	4
86	7	4	6	3	1	2	5
87	4	3	1	5	7	2	6
88	7	3	4	1	2	5	6
89	7	3	4	1	6	2	5
90	7	3	2	1	4	5	6
91	5	4	1	2	6	3	7
92	5	4	1	2	6	3	7
93	7	3	4	1	6	2	6
94	7	3	4	1	5	2	6
95	3	1	4	2	6	3	5
96	7	2	4	5	3	1	6
97	7	2	6	1	4	3	5
98	7	1	3	4	6	2	5
99	7	2	4	1	5	3	6
100	7	2	3	1	6	4	5
101	7	2	3	1	6	4	5
102	7	2	4	1	6	3	6
103	7	2	4	1	6	3	5
104	7	1	4	2	6	3	5
105	7	2	3	1	6	4	5
106	7	3	4	1	5	2	5
107	7	3	5	2	3	5	5
108	7	2	3	1	5	4	6
109	7	3	4	2	1	5	6
110	7	2	3	1	5	4	6
111	7	3	4	2	6	1	5
112	7	3	3	2	6	4	5
113	7	2	3	1	5	4	6
114	7	3	1	2	6	4	5
115	7	3	2	1	4	5	6
116	7	1	3	2	6	4	5
117	7	1	5	2	4	3	6
118	7	5	3	1	2	4	6
119	7	1	3	2	6	4	5
120	7	1	3	1	5	4	6
R	803	309	329	354	509	388	668
s	6,69	2,58	2,74	2,95	4,24	3,23	5,57
rank	I	7	6	5	3	4	2

LAMPIRAN C

- Hasil Pengolahan SPSS

LC - Kepentingan

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	151.7583	67.9831	.3979	.8536
VAR00002	151.7167	68.7762	.2970	.8557
VAR00003	151.6167	67.1964	.5038	.8515
VAR00004	151.6167	67.3644	.4828	.8520
VAR00005	151.6333	68.1165	.3880	.8539
VAR00006	151.6333	68.2846	.3673	.8543
VAR00007	151.8167	67.1090	.5439	.8509
VAR00008	151.7417	67.9411	.4158	.8533
VAR00009	151.7250	68.6212	.3162	.8553
VAR00010	151.6417	68.5344	.3236	.8552
VAR00011	151.6167	67.2300	.4996	.8516
VAR00012	151.6083	68.1226	.3890	.8539
VAR00013	151.7500	68.8613	.3021	.8556
VAR00014	151.6750	67.9019	.4143	.8533
VAR00015	151.7167	67.5997	.4550	.8525
VAR00016	151.6667	68.1737	.3805	.8540
VAR00017	151.6667	68.5938	.3288	.8551
VAR00018	151.6583	69.2688	.2463	.8567
VAR00019	151.5667	68.1132	.3956	.8537
VAR00020	151.5917	68.3109	.3673	.8543
VAR00021	151.6833	68.8064	.3031	.8556
VAR00022	151.6417	68.4840	.3424	.8548
VAR00023	151.5917	67.8571	.4239	.8532
VAR00024	151.6000	68.1916	.3812	.8540
VAR00025	151.7917	68.5193	.2758	.8564
VAR00026	151.7917	71.6285	-.0353	.8622
VAR00027	151.7667	69.6930	.2012	.8575
VAR00028	151.7750	68.7137	.3246	.8551
VAR00029	151.6500	68.4311	.3357	.8549
VAR00030	151.7250	67.6296	.4524	.8526
VAR00031	151.7000	68.5647	.3337	.8550
VAR00032	151.6750	68.4901	.3288	.8550
VAR00033	151.9417	69.8201	.2298	.8568
VAR00034	151.7333	68.4493	.3511	.8546
VAR00035	151.8667	71.2426	.0167	.8607
VAR00036	151.6417	68.6856	.3177	.8553
VAR00037	152.1333	74.3350	-.2711	.8712
VAR00038	151.7083	68.8974	.2820	.8560
VAR00039	151.7417	68.5125	.3443	.8548
VAR00040	151.8000	68.5647	.3490	.8547
VAR00041	151.7250	68.8229	.3039	.8555
VAR00042	151.6667	68.8796	.2627	.8565
VAR00043	151.7667	69.3401	.2449	.8567
VAR00044	151.7333	68.4829	.3469	.8547
VAR00045	151.7000	68.3126	.3647	.8543

Reliability Coefficients

N of Cases = 120.0

N of Items = 45

Alpha = .8580

LC - Kepentingan Revisi

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	142.0750	70.4565	.3983	.8747
VAR00002	142.0333	71.3266	.2901	.8766
VAR00003	141.9333	69.5417	.5183	.8726
VAR00004	141.9333	69.7602	.4913	.8731
VAR00005	141.9500	70.5017	.3995	.8747
VAR00006	141.9500	70.6193	.3852	.8749
VAR00007	142.1333	69.5619	.5448	.8723
VAR00008	142.0583	70.3075	.4293	.8742
VAR00009	142.0417	71.0991	.3175	.8761
VAR00010	141.9583	71.0655	.3185	.8761
VAR00011	141.9333	69.6762	.5017	.8729
VAR00012	141.9250	70.5742	.3923	.8748
VAR00013	142.0667	71.2392	.3161	.8761
VAR00014	141.9917	70.2268	.4326	.8741
VAR00015	142.0333	70.0493	.4575	.8737
VAR00016	141.9833	70.6216	.3844	.8750
VAR00017	141.9833	71.0585	.3316	.8759
VAR00018	141.9750	71.8733	.2339	.8776
VAR00019	141.8833	70.5745	.3978	.8747
VAR00020	141.9083	70.7898	.3678	.8753
VAR00021	142.0000	71.2605	.3077	.8763
VAR00022	141.9583	70.9142	.3492	.8756
VAR00023	141.9083	70.3025	.4275	.8742
VAR00024	141.9167	70.6821	.3800	.8750
VAR00025	142.1083	71.0890	.2676	.8774
VAR00027	142.0833	72.1611	.2060	.8780
VAR00028	142.0917	71.1428	.3322	.8759
VAR00029	141.9667	71.1585	.3075	.8763
VAR00030	142.0417	70.0235	.4618	.8736
VAR00031	142.0167	71.1762	.3187	.8761
VAR00032	141.9917	70.8991	.3379	.8758
VAR00033	142.2583	72.2436	.2420	.8772
VAR00034	142.0500	70.8546	.3609	.8754
VAR00036	141.9583	71.1159	.3248	.8760
VAR00038	142.0250	71.3691	.2846	.8767
VAR00039	142.0583	71.0806	.3344	.8758
VAR00040	142.1167	70.9275	.3647	.8753
VAR00041	142.0417	71.1663	.3220	.8760
VAR00042	141.9833	71.2770	.2733	.8771
VAR00043	142.0833	71.5728	.2778	.8768
VAR00044	142.0500	71.0395	.3383	.8758
VAR00045	142.0167	70.8905	.3532	.8755

Reliability Coefficients

N of Cases = 120.0

N of Items = 42

Alpha = .8780

LC - Kepuasan

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	142.4000	65.3176	.2689	.8698
VAR00002	142.2000	63.5563	.4370	.8670
VAR00003	142.2333	61.8275	.6261	.8632
VAR00004	142.2250	63.6716	.4142	.8673
VAR00005	142.2333	64.0964	.3771	.8680
VAR00006	142.1917	64.3915	.3182	.8690
VAR00007	142.4000	64.2420	.3622	.8683
VAR00008	142.2000	62.4975	.4440	.8665
VAR00009	142.2083	62.4016	.4708	.8659
VAR00010	142.1750	62.7674	.4766	.8660
VAR00011	142.1917	63.8033	.3991	.8676
VAR00012	142.2083	63.6285	.4309	.8671
VAR00013	142.2000	62.9513	.4807	.8660
VAR00014	142.1667	62.9804	.5018	.8657
VAR00015	142.2000	63.2202	.4841	.8661
VAR00016	142.2250	64.4952	.2885	.8696
VAR00017	142.2167	64.2216	.3356	.8687
VAR00018	142.2250	64.3103	.3268	.8689
VAR00019	142.1917	63.0806	.4788	.8661
VAR00020	142.2000	62.8672	.5116	.8655
VAR00021	142.2083	64.6201	.2925	.8695
VAR00022	142.2167	64.0871	.3703	.8681
VAR00023	142.1917	63.3999	.4189	.8672
VAR00024	142.2250	63.8061	.3957	.8677
VAR00025	142.4000	64.7966	.2556	.8702
VAR00026	142.5667	66.4829	.0450	.8733
VAR00027	142.2167	63.9190	.3338	.8688
VAR00028	142.4083	64.1932	.3024	.8694
VAR00029	142.1917	63.6184	.4246	.8672
VAR00030	142.1750	63.5405	.4285	.8671
VAR00031	142.1917	64.0890	.3597	.8683
VAR00032	142.2000	63.1866	.4889	.8660
VAR00033	142.3167	66.1846	.1011	.8722
VAR00034	142.2250	63.3523	.4582	.8665
VAR00035	142.4583	66.8050	-.0052	.8745
VAR00036	142.2167	63.9695	.3869	.8678
VAR00037	142.5000	69.4622	-.3189	.8811
VAR00038	142.2083	63.5781	.4380	.8669
VAR00039	142.3250	65.3977	.2042	.8708
VAR00040	142.3500	65.0025	.2629	.8699
VAR00041	142.5250	66.9742	-.0267	.8746
VAR00042	142.2250	65.0162	.2111	.8711
VAR00043	142.3917	65.5680	.2176	.8705
VAR00044	142.1833	63.8148	.3776	.8680
VAR00045	142.3917	64.6436	.2838	.8696

Reliability Coefficients

N of Cases = 120.0 N of Items = 45

Alpha = .8712

LC - Kepuasan Revisi

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	127.2667	66.1804	.2835	.8899
VAR00002	127.0667	64.5838	.4240	.8879
VAR00003	127.1000	62.6286	.6419	.8842
VAR00004	127.0917	64.4705	.4327	.8878
VAR00005	127.1000	64.9647	.3869	.8885
VAR00006	127.0583	65.2151	.3340	.8893
VAR00007	127.2667	65.1888	.3609	.8889
VAR00008	127.0667	63.4073	.4459	.8876
VAR00009	127.0750	63.2800	.4762	.8870
VAR00010	127.0417	63.5193	.4984	.8866
VAR00011	127.0583	64.6268	.4144	.8881
VAR00012	127.0750	64.5742	.4293	.8879
VAR00013	127.0667	63.8947	.4788	.8870
VAR00014	127.0333	63.9148	.5011	.8867
VAR00015	127.0667	64.1804	.4800	.8871
VAR00016	127.0917	65.4957	.2807	.8902
VAR00017	127.0833	65.2703	.3208	.8896
VAR00018	127.0917	65.3277	.3162	.8896
VAR00019	127.0583	63.8705	.4975	.8867
VAR00020	127.0667	63.6594	.5300	.8862
VAR00021	127.0750	65.5321	.2965	.8899
VAR00022	127.0833	64.9678	.3782	.8887
VAR00023	127.0583	64.2907	.4242	.8879
VAR00024	127.0917	64.4705	.4327	.8878
VAR00025	127.2667	65.6594	.2662	.8904
VAR00027	127.0833	64.9006	.3284	.8896
VAR00028	127.2750	65.0078	.3176	.8898
VAR00029	127.0583	64.5428	.4259	.8879
VAR00030	127.0417	64.3428	.4463	.8876
VAR00031	127.0583	64.8285	.3867	.8885
VAR00032	127.0667	64.0964	.4918	.8869
VAR00034	127.0917	64.3361	.4511	.8875
VAR00036	127.0833	64.9006	.3877	.8885
VAR00038	127.0750	64.5742	.4293	.8879
VAR00039	127.1917	66.3579	.2022	.8911
VAR00040	127.2167	66.0535	.2471	.8905
VAR00042	127.0917	66.1008	.1937	.8917
VAR00043	127.2583	66.5630	.2095	.8908
VAR00044	127.0500	64.8042	.3706	.8888
VAR00045	127.2583	65.7394	.2629	.8904

Reliability Coefficients

N of Cases = 120.0

N of Items = 40

Alpha = .8910

LAMPIRAN D

- **Pedoman Wawancara**

LD – Pedoman Wawancara

Pertanyaan Umum;

- Apa yang membedakan pelanggan grosir berskala kecil atau besar?
- Pelanggan yang biasa berbelanja, apakah sebagian besar pelanggan lama atau pelanggan baru?
- Upaya pemasaran yang digunakan untuk menjangkau pelanggan baru?
- Apa kecenderungan pelanggan untuk membeli kembali?
- Apa saja yang menjadi kelebihan P.D TjiaSoeLiang dibanding dengan pesaingnya?
- Apa saja yang sekiranya menjadi kekurangan dari P.D TjiaSoeLiang dibanding dengan pesaingnya?
- Segmentasi pangsa pasar mengenai pelanggan di P.D TjiaSoeLiang seperti apa?
- Target pasar P.D TjiaSoeLiang seperti apa?
- Bagaimana P.D TjiaSoeLiang memposisikan usahanya pada pelanggan?
- Bagaimana antisipasi P.D TjiaSoeLiang seandainya pelanggan yang membeli dalam jumlah sedikit tetapi minta untuk dikirim dan kalau ada seberapa sering?
- Kebijakan penjualan apa saja yang diunggulkan oleh P.D TjiaSoeLiang?
- Bagaimana cara untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang memerlukan pengiriman yang cepat dan mendadak?

Faktor Eksternal;

- Apa sekiranya hal-hal yang bisa dijadikan peluang untuk P.D TjiaSoeLiang bisa terus bertumbuh?
- Apa sekiranya hal-hal yang bisa menjadi ancaman untuk P.D TjiaSoeLiang?

Diferensiasi atau Pesaing;

- Apa pernah ada pelanggan yang mengusulkan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit?

- Apa pesaing ada yang memiliki fasilitas pembayaran dengan menggunakan kartu kredit?
- Mengenai pelayanan yang Ibu berikan seperti sistem pemesanan yang fleksibel atau jasa pengiriman barang, dari sisi pesaing apakah hal-hal yang menjadi kelebihan tersebut mudah ditiru?
- Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kelebihan yang dimiliki?
- Diferensiasi apa saja yang sudah dilakukan sejauh ini?

LAMPIRAN E

- Tabel Normal
- Tabel *Chi-Square*
- Tabel *r-product moment*

LAMPIRAN F

- **Surat Keterangan Perusahaan**

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Sebastian Wiryo
NRP : 0523021
Judul Tugas Akhir : Analisis Dan Usulan Strategi Pemasaran Dalam Upaya
Untuk Meningkatkan Penjualan
(Studi Kasus : P.D TjiaSoeLiang, Bandung)

Komentar–Komentar Dosen Penguji :

1. Sebaiknya *positioning* mempertimbangkan hasil penyebaran kuesioner bagian I dan III.
2. Sebaiknya judul diperbaiki, karena dari judul hanya melihat dari sisi *customer* saja (sedangkan dilakukan penelitian juga terhadap pemilik).
3. Perbaiki perhitungan IPA.
4. Penulisan “Badan Usaha” diganti “Perusahaan”.
5. Sebaiknya dilengkapi dengan data-data toko eceran mana saja yang menunjukkan penurunan pembelian.
6. Perbaiki tata kalimat untuk *targeting*.

DATA PENULIS

Nama : Sebastian Wiryo
Alamat : Jl. Kalipah Apo No. 59, Bandung
No. Telp : (022) 4205600
No. Handphone : 08121433801
Alamat e-mail : sebastian_wiryo@yahoo.com
Pendidikan : (2002 – 2005) SMAK Trimulia , Bandung
(2004 – 2008) Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen
Maranatha, Bandung
Nilai Tugas Akhir : A (3,37)
Tanggal USTA : 31 Juli 2009