

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya sebuah penelitian mengenai “Analisis Strategi Persaingan Toserba” dilihat dari perspektif konsumen terutama di dalam memilih Toserba (*Supermarket, Minimarket, dan Convenience Store*), maka peneliti mengharapkan bantuan saudara/i untuk kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini. Adapun kuesioner ini semata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penulisan Tugas Akhir di Universitas Kristen Maranatha. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya dalam pengisian kuesioner ini. Salam Sejahtera.

Peneliti

Alfa Edison

Identitas Responden

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan (* Coret salah satu)
 Usia :
 Pekerjaan / Profesi :
 Tempat Tinggal :

I. Umum

Petunjuk Pengisian

Silakan mengisi jawaban pada bagian yang telah disediakan dan memberi tanda lingkaran (O) pada jawaban yang dianggap sesuai, Terima Kasih.

1. Toserba (*Supermarket, Minimarket, Convenience Store*) manakah yang Saudara paling sering kunjungi, tepatnya yang berada di daerah Jalan Surya Sumantri? (dapat diisikan beserta alasannya) – (*contoh Minimarket = Alfamart, dikarenakan desain toko yang menarik)

.....

2. Jenis produk (seperti makanan, minuman, makanan ringan (*snack*), buah-buahan dan sayuran, perlengkapan sehari-hari, dll) apakah yang Saudara paling sering beli di Toserba yang paling sering kunjungi tersebut ? – (*contoh Makanan = Mie Instan, dan Minuman = Air mineral)

.....

3. Apakah Saudara pernah berbelanja di Toserba YOGYA Surya Sumantri (Tujuh Sebelas) ?
- Ya
 - Tidak
4. Pada saat kapan biasanya Saudara berbelanja di Toserba YOGYA Surya Sumantri ?
- Awal bulan
 - Akhir bulan
 - Pertengahan bulan
 - Tidak tentu
5. Berapa pendapatan (uang saku) yang Saudara dapatkan dalam waktu sebulan ? (Dalam Rp)
- $(\text{Pendapatan}) < 500.000$
 - $500.000 \leq (\text{Pendapatan}) < 1.500.000$
 - $1.500.000 \leq (\text{Pendapatan}) < 2.500.000$
 - $2.500.000 \leq (\text{Pendapatan}) < 3.500.000$
 - $(\text{Pendapatan}) \geq 3.500.000$
6. Seberapa sering Saudara pergi berbelanja di Toserba YOGYA Surya Sumantri dalam waktu sebulan ?
- 1 – 4 kali
 - 5 – 10 kali
 - 11 – 15 kali
 - 16 – 20 kali
 - > 20 kali
7. Pada pukul berapa biasanya Saudara pergi berbelanja di Toserba YOGYA Surya Sumantri ?
- Pukul 07.00 – 10.59
 - Pukul 11.00 – 14.59
 - Pukul 15.00 – 18.59
 - Pukul 19.00 – 22.00
8. Berapa rata-rata pengeluaran dalam sebulan yang Saudara belanjakan di Toserba YOGYA Surya Sumantri ? (Dalam Rp)
- $(\text{Pengeluaran}) < 200.000$
 - $200.000 \leq (\text{Pengeluaran}) < 350.000$
 - $350.000 \leq (\text{Pengeluaran}) < 450.000$
 - $450.000 \leq (\text{Pengeluaran}) < 550.000$
 - $(\text{Pengeluaran}) \geq 550.000$
9. Berapa rata-rata pengeluaran dalam sekali kunjungan yang Saudara belanjakan di Toserba YOGYA Surya Sumantri ? (Dalam Rp)
- $(\text{Pengeluaran}) < 50.000$
 - $50.000 \leq (\text{Pengeluaran}) < 100.000$
 - $100.000 \leq (\text{Pengeluaran}) < 150.000$
 - $150.000 \leq (\text{Pengeluaran}) < 200.000$
 - $(\text{Pengeluaran}) \geq 200.000$

10. Berapa jumlah *item* atau barang yang biasanya Saudara beli di Toserba YOGYA Surya Sumantri ?

- a. 1 – 5 *item*
- b. 6 – 10 *item*
- c. 11 – 15 *item*
- d. 16 – 20 *item*
- e. > 20 *item*

11. Apakah produk yang Saudara cari selalu tersedia di Toserba YOGYA Surya Sumantri ?

- a. Ya
- b. Tidak

12. (Melanjutkan jawaban no. 11) Apabila produk yang Saudara cari tidak tersedia di Toserba YOGYA Surya Sumantri, produk apa saja yang tidak tersedia di sana? (dapat diisikan beserta merek dan ukurannya)

.....

13. Menurut Saudara apakah yang menjadi kekurangan pada Toserba YOGYA Surya Sumantri, sehingga perlu untuk ditingkatkan? (co: dapat dilihat dari segi produk, harga, lokasi, promosi, pelayanan, orang, dan desain toko, serta dapat diisikan beserta alasannya)

.....

II. Gaya Hidup

Petunjuk Pengisian

Berikan tanda *Checklist* (√) pada nomor yang disediakan berdasarkan pernyataan yang dianggap sesuai.

(STS = Sangat Tidak Sesuai, TS = Tidak Sesuai, S = Sesuai, dan SS = Sangat Sesuai)

Pendekatan Psikografik AIO

<u>Activity</u>	STS	TS	S	SS
1. Saya mempunyai waktu rutin yang teratur dalam beraktivitas (Co. sebagai mahasiswa, saya adalah orang yang teratur dalam waktu belajar)	(1)	(2)	(3)	(4)
2. Saya sering mengekspresikan diri melalui kegemaran / hobi	(1)	(2)	(3)	(4)
3. Saya sering melibatkan diri dalam kegiatan sosial untuk membantu orang lain	(1)	(2)	(3)	(4)
4. Saya mempunyai waktu liburan yang selalu dijadwalkan pada jauh hari sebelumnya	(1)	(2)	(3)	(4)
5. Saya sering menghibur diri pada saat saya merasa jenuh dengan bermain <i>games</i>	(1)	(2)	(3)	(4)

6. Saya ikut bergabung dalam suatu komunitas atau unit kegiatan (Co. mengikuti Himpunan Mahasiswa, Klub Fotografi, dsb)	(1)	(2)	(3)	(4)
7. Apabila saya berpergian, saya sering pergi bersama dengan teman-teman	(1)	(2)	(3)	(4)
8. Saya senang pergi berbelanja	(1)	(2)	(3)	(4)
9. Saya mempunyai waktu rutin dalam berolahraga	(1)	(2)	(3)	(4)

<u>Interest</u>	STS	TS	S	SS
1. Saya lebih mementingkan kepentingan keluarga dan orang lain terlebih dahulu	(1)	(2)	(3)	(4)
2. Saya lebih memilih menghabiskan waktu di rumah daripada di luar rumah	(1)	(2)	(3)	(4)
3. Saya selalu memprioritaskan pekerjaan saya terlebih dahulu	(1)	(2)	(3)	(4)
4. Saya mempunyai kepedulian kepada masyarakat sekitar	(1)	(2)	(3)	(4)
5. Rekreasi adalah waktu yang sangat penting bagi saya	(1)	(2)	(3)	(4)
6. Saya berpakaian lebih mengikuti mode apabila dibandingkan dengan orang lain	(1)	(2)	(3)	(4)
7. Saya selalu mengikuti informasi melalui berbagai media yang ada (seperti koran, majalah, radio, tv, dsb)	(1)	(2)	(3)	(4)

<u>Opinion</u>	STS	TS	S	SS
1. Saya mempunyai pandangan yang kuat dalam diri saya sehingga tidak mudah dipengaruhi oleh pandangan orang lain	(1)	(2)	(3)	(4)
2. Saya lebih sering menonton siaran berita daripada menonton siaran lainnya (seperti <i>reality show</i> , dsb)	(1)	(2)	(3)	(4)
3. Keadaan ekonomi (pendapatan) mempengaruhi perencanaan kegiatan saya dalam berbelanja	(1)	(2)	(3)	(4)
4. Saya cenderung membeli sesuatu berdasarkan kualitas dari produk tersebut	(1)	(2)	(3)	(4)
5. Saya selalu memikirkan segala sesuatu yang sifatnya jangka panjang	(1)	(2)	(3)	(4)

III. Tingkat Kesesuaian

Petunjuk Pengisian

Berikan penilaian pada masing-masing atribut terkait apa saja yang dipentingkan dalam memilih Toserba dengan memberikan tanda *Checklist* (√) pada nomor yang disediakan berdasarkan pernyataan yang dianggap sesuai. Dengan keterangan sebagai berikut :

(STP = Sangat Tidak Penting, TP = Tidak Penting, P = Penting, dan SP = Sangat Penting)

Tingkat Kepentingan					
No.	Karakteristik	STP	TP	P	SP
1	Kelengkapan variasi jenis Produk yang dijual	1	2	3	4
2	Kelengkapan dari berbagai ukuran produk yang tersedia	1	2	3	4
3	Kelengkapan makanan dan minuman cepat saji	1	2	3	4
4	Kejelasan informasi penempatan produk	1	2	3	4
5	Kesegaran buah-buahan dan sayuran segar	1	2	3	4
6	Harga produk yang ditawarkan	1	2	3	4
7	Kebersihan toko	1	2	3	4
8	Kesejukan udara temperatur dalam toko	1	2	3	4
9	Kemudahan akses menuju toko	1	2	3	4
10	Kenyamanan tempat <i>hangout</i>	1	2	3	4
11	Lebar gang yang disediakan antar rak	1	2	3	4
12	Kecepatan jaringan dari fasilitas Wi-Fi	1	2	3	4
13	Kejelasan informasi/promosi melalui media brosur	1	2	3	4
14	Kejelasan informasi/promosi melalui media radio	1	2	3	4
15	Kejelasan informasi/promosi melalui media televisi	1	2	3	4
16	Memberikan promo pada waktu tertentu	1	2	3	4
17	Jam operasional buka toko yang konsisten	1	2	3	4
18	Kemudahan dalam pembayaran menggunakan kartu debit	1	2	3	4
19	Banyaknya kasir pembayaran	1	2	3	4
20	Jumlah karyawan yang bertugas	1	2	3	4
21	Kesigapan karyawan yang bertugas	1	2	3	4
22	Desain Eksterior toko yang menarik	1	2	3	4
23	Desain Interior toko yang menarik	1	2	3	4
24	Menyediakan wadah yang dikhususkan untuk badan amal	1	2	3	4
25	Menyediakan wadah khusus untuk keluhan konsumen	1	2	3	4
26	Menyediakan keranjang dan trolley belanjaan	1	2	3	4
27	Pemberian dan penempatan label harga pada rak yang tepat dan jelas	1	2	3	4

IV. Tingkat Performansi

Petunjuk Pengisian

Terdapat 2 bagian dalam pengisian, yaitu penilaian karakteristik toserba secara umum (*Supermarket, Minimarket, Convenience Store*) dan penilaian karakteristik toserba secara khusus (Toserba YOGYA Surya Sumantri No. 57). Berikan bobot nilai dari 1 - 5 pada kolom yang telah disediakan berdasarkan pernyataan yang dianggap sesuai untuk masing-masing atribut. Dengan keterangan sebagai berikut :

(1 = Sangat Tidak Baik, 2 = Tidak Baik, 3 = Cukup, 4 = Baik, dan 5 = Sangat Baik)

Tingkat Performansi				
<i>Supermarket</i> (co: Griya, Giant, Superindo)	<i>Minimarket</i> (co : Indomaret, Alfamart, Yomart)	<i>Convenience Store</i> (co : Lawson, Circle K Yogya Express)	Karakteristik	Toserba YOGYA Surya Sumantri (Tujuh Sebelas)
			Kelengkapan variasi jenis Produk yang dijual	
			Kelengkapan dari berbagai ukuran produk yang tersedia	
			Kelengkapan makanan dan minuman cepat saji	
			Kejelasan informasi penempatan produk	
			Kesegaran buah-buahan dan sayuran segar	
			Harga produk yang ditawarkan	
			Kebersihan toko	
			Kesejukan udara temperatur dalam toko	
			Kemudahan akses menuju toko	
			Kenyamanan tempat <i>hangout</i>	
			Lebar gang yang disediakan antar rak	
			Kecepatan jaringan dari fasilitas Wi-Fi	
			Kejelasan informasi/promosi melalui media brosur	
			Kejelasan informasi/promosi melalui media radio	
			Kejelasan informasi/promosi melalui media televisi	
			Memberikan promo pada waktu tertentu	
			Jam operasional buka toko yang konsisten	
			Kemudahan dalam pembayaran menggunakan kartu debit	
			Banyaknya kasir pembayaran	
			Jumlah karyawan yang bertugas	
			Kesigapan karyawan yang bertugas	
			Desain Eksterior toko yang menarik	
			Desain Interior toko yang menarik	
			Menyediakan wadah yang dikhususkan untuk badan amal	
			Menyediakan wadah khusus untuk keluhan konsumen	
			Menyediakan keranjang dan troley belanjaan	
			Pemberian dan penempatan label harga pada rak yang tepat dan jelas	

PENDAHULUAN

Teknik Industri sebagai suatu lapangan keilmuan yang mengacu pada ilmu manajemen dan *engineering*. Dimana dalam ilmu manajemen mahasiswa diajarkan cara mengatur, dan mengelola suatu sistem sehingga terintegrasi antara satu dengan yang lain, dengan menjembatani pula melalui ilmu *engineering* sehingga menghasilkan sistem yang efisien dan efektif hingga dapat dikatakan pada suatu keadaan yang optimal. Maka secara garis besar sasaran dari seorang sarjana teknik industri adalah mampu untuk mendesain, meng-improve dan *meng-install* suatu sistem menjadi lebih baik. Adapun dalam disiplin Teknik Industri juga menyangkut pengelolaan manajemen sumber daya manusia dan pengolahan suatu manajemen sistem informasi.

Kekuatan yang ada pada seorang mahasiswa teknik industri ada pada keilmuannya yang merupakan gabungan antara manajemen dan *engineering*. Implikasi dari banyaknya disiplin ilmu yang dipelajari di teknik industri akan menjadikan seorang ahli teknik industri memiliki pandangan sistemik. Dia akan berbeda dari disiplin manajemen atau *engineering* lainnya karena keputusan dan analisis yang dibuat akan mempertimbangkan banyak faktor dan variabel secara sistemik.

Melalui suatu kebijakan dari universitas, yaitu adanya tugas akhir dimana menjadi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana, mahasiswa diberi kesempatan untuk melakukan pengamatan terhadap suatu masalah yang terjadi di dunia industri. Selain itu dalam tugas akhir ini penulis juga diberi kesempatan untuk memberikan usulan kepada perusahaan dengan menggunakan disiplin ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah dan juga dapat mendapatkan pengetahuan baru yang sangat berguna bagi kemudian hari.

Maka dari itu, untuk kelangsungan penelitian, dibutuhkan beberapa informasi dari perusahaan, yang diharapkan kepada pihak perusahaan, dapat bersedia memberikan beberapa informasi tersebut. Adapun, kerahasiaan dari informasi yang telah diberikan akan dijaga oleh peneliti seutuhnya.

TUJUAN TUGAS AKHIR

- Meningkatkan kemampuan mahasiswa dan menjadikan jembatan bagi ilmu pengetahuan untuk dapat diaplikasikan dalam kondisi nyata dalam perusahaan.
- Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengetahuan tambahan melalui penelitian Tugas Akhir di lapangan.
- Memberikan solusi terhadap masalah yang ada di tempat Tugas Akhir.

MANFAAT TUGAS AKHIR

❖ Bagi Perusahaan

- Dapat saling menukar informasi dalam permasalahan tertentu yang dihadapi, hingga pada akhirnya diharapkan dapat memberikan suatu perbaikan pada masalah tersebut.

❖ Bagi Perguruan Tinggi

- Menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan tempat penelitian Tugas Akhir.

❖ Bagi Mahasiswa

- Membantu mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu teknik industri dalam kondisi nyata perusahaan
- Membuka wawasan yang lebih mengenai dunia industri

TEMPAT TUGAS AKHIR

Penulis sangat mengharapkan untuk dapat melakukan penelitian Tugas Akhir di PT Akur Pratama khususnya pada bidang kajian Manajemen. Kiranya PT Akur Pratama dapat memberikan kesempatan, informasi dan pengetahuan pada mahasiswa.

BIDANG TUGAS AKHIR

Berdasarkan disiplin ilmu yang didapatkan, maka penulis berharap agar dapat ditempatkan pada bagian yang berhubungan dengan Manajemen baik itu pemasaran, persaingan, maupun sumber daya manusia, yang dapat meliputi sebagai berikut :

- Mengetahui tingkat kepuasan konsumen mengenai pelayanan yang diberikan
- Mengetahui kinerja dan tingkat kepuasan pegawai dalam perusahaan
- Menanamkan citra *Brand Image* kepada konsumen
- Mengetahui strategi persaingan terhadap perusahaan lain
- Mengetahui usulan strategi pemasaran produk agar dapat memenangkan persaingan.

PENUTUP

Demikian proposal penelitian tugas akhir ini diajukan, besar harapan penulis untuk dapat melakukan penelitian di Perusahaan Bapak/Ibu. Atas perhatian Bapak/Ibu, penulis mengucapkan terima kasih

Hormat saya

(Alfa Edison)

CONTACT PERSON

Adapun profil informasi untuk kelangsungan penelitian Tugas Akhir adalah :

Nama : Alfa Edison
Universitas : Universitas Kristen Maranatha
Alamat : Taman Kopo Indah III D / 14
No. Hp : 085252050650
E-Mail : alfaedison65@yahoo.co.id