

INSTRUMEN PENELITIAN

Hasil wawancara ke partisipan YN

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Memastikan kualitas produk tetap terjaga melalui kesegaran dan keaslian barang dagangan adalah salah satu cara utama untuk meningkatkan daya tarik produk di mata pelanggan.
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Memberikan pelayanan yang cepat dan ramah berperan penting dalam membangun kesan baik serta meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Menurut pandangan saya, program promosi atau memberikan diskon mampu menambah nilai bagi pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mereka saat berbelanja.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Kepuasan pelanggan sangat memengaruhi keberlangsungan usaha kami, karena pelanggan yang merasa puas biasanya akan terus mendukung kami dengan menjadi pelanggan tetap.
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Kami selalu memberikan perhatian penuh terhadap keluhan pelanggan agar mereka merasa dihargai dan diakui.
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Menjalin hubungan yang harmonis dengan pelanggan sangatlah penting, karena hal ini membantu membangun rasa percaya yang menjadi fondasi utama kepuasan mereka.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Umpan balik dari pelanggan kami terima baik secara langsung maupun tidak langsung setiap minggu, dan kami selalu berupaya untuk segera menindaklanjutinya dengan sebaik mungkin.

Hasil wawancara ke partisipan HI

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang lebih cepat dan ramah agar pelanggan merasa nyaman saat berbelanja.
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan karena mereka merasa dihargai dan senang berbelanja di tempat kami.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Promosi atau diskon yang kami tawarkan efektif menarik perhatian pelanggan sekaligus memberikan alasan untuk kembali berbelanja.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Pelanggan yang puas sering menceritakan pengalaman mereka kepada orang lain, sehingga membantu meningkatkan citra usaha kami.
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Kami selalu berupaya meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan serta memberikan solusi terbaik untuk memperbaiki situasi.
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Hubungan yang baik dengan pelanggan membantu kami lebih memahami kebutuhan mereka sehingga kami bisa memberikan layanan yang tepat.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Kami jarang menerima umpan balik, kecuali pada saat peluncuran produk baru

Hasil wawancara ke partisipan SY

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Memberikan potongan harga atau penawaran menarik pada waktu tertentu untuk memikat perhatian pembeli.
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Mempererat hubungan dengan pembeli, sehingga mereka lebih memilih untuk kembali berbelanja.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Strategi promosi yang terarah dapat menciptakan pengalaman belanja yang lebih menyenangkan, sehingga mendorong pelanggan menjadi lebih setia.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Tingkat kepuasan konsumen memiliki pengaruh langsung terhadap kestabilan pendapatan usaha, yang menjadi faktor penting untuk kelangsungan bisnis.
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Kami menyediakan penggantian barang yang tidak memenuhi standar dengan produk baru sebagai wujud tanggung jawab kami.
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Dengan menjaga hubungan yang harmonis, konsumen merasa dihormati, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas mereka.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Umpan balik dari pelanggan biasanya diterima secara mingguan.

Hasil wawancara ke partisipan PS

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Saya berencana meningkatkan kualitas produk dan memastikan stok selalu tersedia.
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Dengan sikap yang ramah dan respons cepat, pelanggan merasa dihargai, sehingga pengalaman belanja mereka menjadi lebih berkesan.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Potongan harga memberikan peluang bagi pelanggan untuk mendapatkan produk dengan biaya yang lebih terjangkau, sehingga meningkatkan rasa puas mereka.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Kepuasan pelanggan menciptakan kesan positif terhadap bisnis kami, yang menjadi pondasi bagi pertumbuhan jangka panjang.
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Kami menawarkan insentif, seperti voucher atau diskon khusus, untuk mempertahankan kepuasan sekaligus loyalitas pelanggan.
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Interaksi yang hangat dengan pelanggan membantu menciptakan pengalaman belanja yang nyaman dan tak terlupakan.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Kami selalu terbuka menerima masukan dari pelanggan, terutama terkait aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan.

Hasil wawancara ke partisipan MG

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Menambah variasi produk agar pelanggan memiliki lebih banyak pilihan sesuai kebutuhan mereka.
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Pelayanan yang ramah menciptakan suasana yang menyenangkan, sehingga pelanggan lebih percaya dan nyaman berinteraksi dengan kami.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Melalui promosi yang dilakukan secara konsisten, pelanggan menjadi lebih terhubung dan memiliki kecenderungan untuk tetap loyal terhadap kios kami.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Kepuasan pelanggan yang tinggi menjaga usaha kami tetap unggul di tengah persaingan pasar yang semakin ketat.
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Kami mencatat setiap masukan dan keluhan pelanggan sebagai dasar untuk meningkatkan mutu produk dan layanan.
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Menjaga hubungan baik dengan pelanggan memungkinkan kami mendapatkan masukan yang bermanfaat untuk menyempurnakan produk dan layanan.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Masukan dari pelanggan sering kali diperoleh secara tidak langsung melalui pengamatan pola pembelian atau komentar mereka terhadap produk kami.

Hasil wawancara ke partisipan RS

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Mengaturan tata letak kios agar lebih rapi dan menarik sehingga mempermudah pelanggan dalam mencari produk.
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan cenderung lebih toleran terhadap kekurangan kecil dalam produk yang ditawarkan.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Promosi atau diskon memberikan rasa yang diberikan kepada pelanggan, yang dapat memperkuat hubungan antara kios dan pelanggan.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Kepuasan pelanggan berperan sebagai indikator utama keberhasilan usaha kami dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Kami melakukan investigasi terhadap masalah yang dikeluhkan untuk mengidentifikasi penyebab dan mencegah hal serupa terjadi di hari berikutnya
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Hubungan yang baik memberikan rasa nyaman pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau saran, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Kami menerima umpan balik dari pelanggan selama periode promosi atau diskon khusus.

Hasil wawancara ke partisipan TT

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan memberikan informasi tentang produk terbaru atau promosi.
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Kepuasan pelanggan meningkat karena mereka merasa kebutuhan mereka diprioritaskan dan ditangani dengan baik.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Dengan adanya promosi, pelanggan merasa mendapatkan keuntungan lebih, yang meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kios kami.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Usaha kami dapat berkembang dengan baik karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang secara berkelanjutan.
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Kami menawarkan diskusi langsung dengan pelanggan untuk lebih memahami keluhan mereka dan mencari solusi terbaik.
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui komunikasi yang aktif dan transparan, yang hanya bisa terjadi jika hubungan terjalin baik.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Umpan balik diterima secara spontan dari pelanggan ketika mereka merasa puas atau tidak puas dengan pengalaman berbelanja mereka.

Hasil wawancara ke partisipan PT

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Saya akan memperbaiki kebersihan dan tata letak kios agar lebih nyaman.
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Pelayanan yang cepat mengurangi waktu tunggu pelanggan, sehingga memberikan kesan efisiensi dan profesionalisme.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Promosi atau diskon yang dirancang dengan baik dapat menjadi strategi efektif untuk menarik pelanggan baru sekaligus mempertahankan pelanggan lama.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Pelanggan yang merasa puas memberikan umpan balik positif, yang sangat berguna untuk pengembangan produk dan layanan kami.
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Menjalin hubungan yang baik membantu membangun rasa emosional, yang merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Menjaga hubungan baik membantu menciptakan citra positif usaha kami di mata pelanggan, yang meningkatkan kepuasan secara tidak langsung.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Kami secara aktif meminta umpan balik dari pelanggan setidaknya setiap bulan untuk memastikan kualitas layanan kami tetap optimal.

Hasil wawancara ke partisipan MS

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Saya akan memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif kepada pelanggan.
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Dalam persaingan pasar yang ketat, pelayanan yang ramah dan cepat menjadi salah satu keunggulan kompetitif yang signifikan.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Selain meningkatkan kepuasan, promosi yang dilakukan secara berkala dapat menciptakan antusiasme pelanggan terhadap produk kami.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Keberlangsungan usaha UMKM sangat bergantung pada kemampuan kami untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Kami menyampaikan terima kasih kepada pelanggan atas keluhan mereka karena hal tersebut membantu kami untuk terus berkembang.
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Hubungan yang baik memungkinkan kami untuk memberikan layanan yang lebih personal dan relevan bagi pelanggan.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Umpan balik kami terima setiap hari dari pelanggan yang datang langsung ke kios atau melalui media sosial.

Hasil wawancara ke partisipan GB

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Mengubah harga produk tetap kompetitif tanpa mengurangi kualitas barang yang ditawarkan.
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Kesan positif yang ditimbulkan dari pelayanan yang baik dapat meningkatkan citra kios di mata pelanggan.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Program diskon memberikan pengalaman berbelanja yang lebih menyenangkan, yang dapat membangun kesan positif terhadap layanan kios kami.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Kepuasan pelanggan menciptakan hubungan yang lebih erat dengan usaha kami, yang menjadi fondasi penting untuk pertumbuhan bisnis.
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Kami memastikan keluhan ditangani dengan cepat agar pelanggan tidak merasa diabaikan.
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Pelanggan yang merasa memiliki hubungan yang baik dengan penyedia layanan cenderung lebih setia dan puas.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Kami menerima umpan balik setiap kali meluncurkan produk baru atau memberikan promosi tertentu.

Hasil wawancara ke partisipan WT

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Menjalin hubungan yang lebih baik dengan pelanggan tetap melalui pendekatan pribadi, seperti memberikan ucapan terima kasih atau hadiah kecil.
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Pelayanan tersebut berperan sebagai salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Diskon dapat membantu menciptakan rasa keterjangkauan yang lebih besar, sehingga mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian berulang.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Pelanggan yang puas lebih percaya terhadap produk dan layanan kami, sehingga memberikan stabilitas bagi usaha kami.
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Saya mendengarkan keluhan pelanggan dengan baik, meminta maaf atas ketidaknyamanan, dan menawarkan solusi seperti penggantian produk atau diskon sebagai bentuk kompensasi.
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Menjalin hubungan yang baik membantu membangun rasa emosional, yang merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Pelanggan memberikan umpan balik cukup sering, terutama jika mereka merasa ada yang perlu ditingkatkan dari layanan kami.

Hasil wawancara ke partisipan KS

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Melakukan inovasi dalam pengemasan produk agar lebih menarik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Pelanggan yang merasa dilayani dengan baik mungkin dapat memberikan umpan balik positif, yang berguna untuk pengembangan bisnis.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Promosi yang terarah memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mencoba produk baru, yang berpotensi meningkatkan loyalitas mereka.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Kepuasan pelanggan membantu mengurangi risiko kehilangan pelanggan ke kompetitor, yang mendukung keberlangsungan usaha kami.
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Kami mengadakan pertemuan internal untuk membahas keluhan pelanggan dan mencari langkah-langkah perbaikan.
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Melalui hubungan yang baik, kami dapat mengenali preferensi pelanggan secara mendalam, sehingga meningkatkan kemampuan kami untuk memenuhi harapan mereka.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Umpan balik diterima secara berkala melalui survei atau wawancara langsung dengan pelanggan.

Hasil wawancara ke partisipan KS

No.	Pertanyaan	Jawaban partisipan
1.	Apa langkah yang Anda rencanakan ke depan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di kios Anda?	Memperbaiki kebersihan dan tata letak kios agar lebih baik
2.	Seberapa besar pengaruh pelayanan yang ramah dan cepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios Anda?	Pelayanan yang ramah dan cepat memiliki pengaruh yang besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kios kami.
3.	Menurut Anda, apakah promosi atau diskon yang Anda tawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?	Ya, promosi dan diskon yang ditawarkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
4.	Bagaimana Anda menilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keberlangsungan usaha UMKM Anda?	Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberlangsungan usaha UMKM saya. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, dan meningkatkan citra usaha
5.	Apa tindakan yang Anda ambil ketika ada pelanggan yang mengeluhkan kualitas produk atau pelayanan?	Saya menyampaikan penyebab keluhan pelanggan, meningkatkan pengawasan kualitas produk, serta memberikan pelatihan kepada tim agar pelayanan lebih baik di masa mendatang.
6.	Seberapa pentingkah menurut Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka?	Hubungan yang baik menciptakan rasa kepercayaan dan loyalitas, yang dapat mendorong pelanggan untuk terus bertransaksi dengan pelaku UMKM.
7.	Seberapa sering Anda menerima umpan balik dari pelanggan mengenai produk atau layanan yang Anda tawarkan?	Pelanggan memberikan umpan balik cukup sering, terutama jika mereka merasa ada yang perlu ditingkatkan dari layanan kami.

LAMPIRAN GAMBAR**Gambar (a) wawancara ke partisipan wt****Gambar (b) wawancara ke partisipan sy**

LAMPIRAN GAMBAR

Gambar (c) wawancara ke partisipan yn



Gambar (d) wawancara ke partisipan my

LAMPIRAN GAMBAR

Gambar (e) wawancara ke partisipan gb



Gambar (f) wawancara ke partisipan rs

LAMPIRAN GAMBAR

Gambar (g) wawancara ke partisipan ms



Gambar (h) wawancara ke partisipan ks



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

Medan, 12 February 2025

NOMOR : 0841/SPT/SOSHUM/UQ/II/2025
LAMP : -
HAL : Izin Penelitian

Kepada Yth :
Pasar Buah Berastagi

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami :

Nama : Tiara Gusva Safira
NPM : 2102020065
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : S.1

Bermaksud sedang proses penyelesaian tugas akhir skripsi dengan Judul :

"Eksplorasi Persepsi Pelaku UMKM Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Buah Berastagi kabupaten Karo"

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan ijin melakukan penelitian di tempat yang Bapak / Ibu Pimpin dengan alokasi waktu yang ditentukan.

Kami sangat mengharapkan bantuan Ibu agar sudi kiranya dapat memberikan data yang diperlukan berhubungan dengan judul Skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Dekan,



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIDN. 0107038901

Tembusan :
1. Ka. Prodi MANAJEMEN;
2. Dosen Pembimbing;

SURAT PERSETUJUAN IZIN PENELITIAN

Lampiran : 1 lembar
Perihal : Surat persetujuan pengambilan data untuk penelitian

Kepada Yth
Universitas Quality
Fakultas Sosial Dan Hukum

Dengan hormat, kami dari pengelola pasar buah berastagi yang akan menjadi subjek penelitian oleh mahasiswa atas nama Tiara Gusva Safira dengan judul **Eksplorasi Persepsi Pelaku Umkm Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pasar Buah Berastagi Kabupaten Karo**.

Melalui surat ini kami menginformasikan bahwasannya mahasiswa tersebut telah kami berikan izin untuk penelitian yang di perlukan dan mendukung menyusun tugas skripsi dengan tetap memperhatikan dan menaati batasan-batasan yang telah di sepakati.

Demikian surat persetujuan dari kami selaku pihak pengelola, atas perhatiannya bapak/ibu kami ucapkan terimakasih.

Berastagi, 17 Desember 2024
Kepala Keamanan



Dika Imanu Pandia

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Lampiran : 1 lembar
Perihal : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth
Universitas Quality
Fakultas Sosial Dan Hukum

Dengan hormat, kami dari pengelola pasar buah berastagi yang akan menjadi objek penelitian oleh Tiara Gusva Safira dengan judul **Eksplorasi Persepsi Pelaku Umkm Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pasar Buah Berastagi Kabupaten Karo.**

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian penelitian ini telah dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan pedoman yang berlaku di Danau Lau Kawar. Surat keterangan ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa tersebut telah memenuhi kewajiban akademiknya dalam menyelesaikan penelitian yang merupakan bagian dari syarat kelulusan program studi Manajemen.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Berastagi, 17 Desember 2024
Kepala Keamanan



Dika Imanu Pandia