

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Harapan pelanggan di toko *Marks & Spencer* Karawaci yaitu menyediakan *fitting room* perempuan dan laki-laki secara terpisah, menjaga kebersihan ruangan dan inisiatif staf dalam membantu mengamankan barang pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan di *Marks & Spencer* Karawaci yaitu menyediakan fasilitas AC/udara yang nyaman (dimensi *tangible*), menyediakan model dan warna pakaian yang sedang tren (dimensi *reliability*), ketanggapan staf dalam menyediakan *size* terhadap barang yang diinginkan *customer* (dimensi *responsiveness*) penyediaan kualitas barang yang bagus dan nyaman (dimensi *assurance*) memberikan informasi yang benar dan akurat terhadap pelanggan (dimensi *emphaty*).
3. Ketentuan teknis yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan adalah dengan menambah alat kebersihan, menambah fasilitas ruang ganti, mengontrol standar kerapihan *display*, memberi pelatihan *product knowledge* dalam melayani pelanggan, mengusulkan perubahan pada standar *lay-out* toko, menyediakan kursi tunggu yang nyaman, mengikuti model pakaian yang sedang tren, pengadaan barang yang berkualitas dan nyaman.
4. Urutan prioritas pada perbaikan terhadap faktor-faktor harapan dan kepuasan pelanggan adalah mengontrol *grooming* staf dan pekerjaan di toko *M&S*, memberi pelatihan *product knowledge* dalam melayani pelanggan di toko *M&S* Karawaci, mengadakan promo yang menarik toko *M&S*, menambah alat kebersihan di toko *M&S*, menambah alat kebersihan, menambah fasilitas ruang ganti di toko *M&S*, mengikuti model pakaian yang sedang tren dan nyaman, mengontrol standar kerapihan *display* mengusulkan perubahan pada standar *lay-out* toko toko di *M&S* Karawaci, di toko di *M&S*, menyediakan kursi tunggu yang nyaman toko di *M&S* Karawaci.
5. Kebutuhan teknis perbaikan terhadap faktor yang mempengaruhi tingkat harapan dan kepuasan pelanggan sesuai dengan ranking 1 adalah bahwa perusahaan harus mengontrol *grooming* staf dan pekerjaan yang dapat dilihat pada *matrix HOQ*

aspek tersebut memperoleh nilai sebesar 677,88 dan menjadi rangking 1 dari 9 urutan prioritas dan ketentuan teknis yang diberikan oleh toko.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada harapan pelanggan mengenai *product knowledge* yang dimiliki staf dalam melayani pelanggan di Toko *Marks & Spencer* Karawaci, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

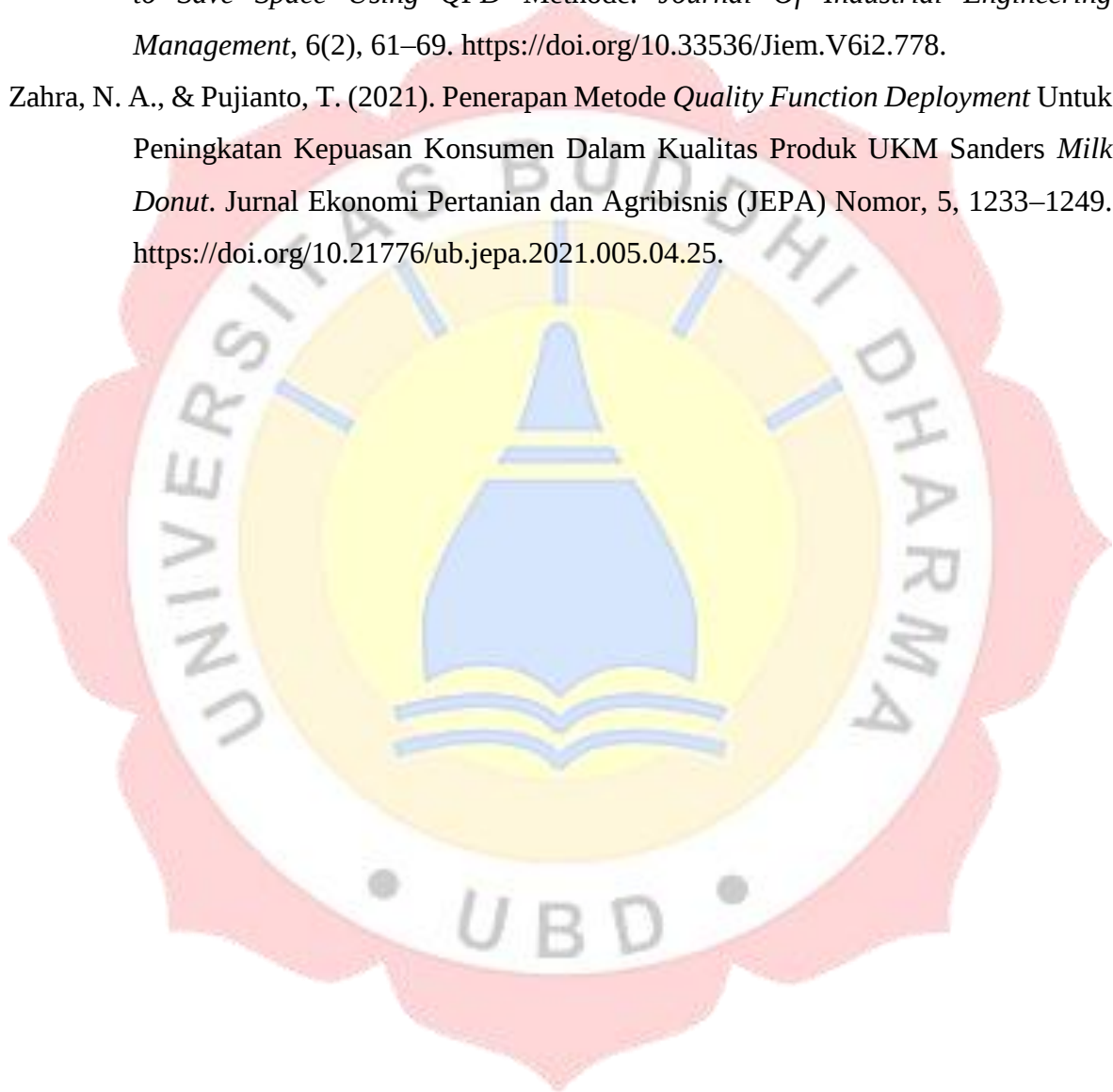
1. Perusahaan atau atasan yang bertanggung jawab atas toko *Marks & Spencer* Karawaci dapat mengontrol standar *grooming* staf yang ada di toko agar lebih rapih dan menarik.
2. Untuk meningkatkan semangat karyawan dalam menjaga *grooming* peneliti berharap agar perusahaan menyediakan fasilitas yang berkaitan dengan *grooming* dan atasan yang *incharge* mampu memberikan perhatian dalam mengontrol kerapihan setiap karyawan di toko *Marks & Spencer* Karawaci.
3. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di toko *Marks & Spencer* kawatraci semoga pihak manajemen dapat melakukan perbaikan terhadap *lay out* agar lebih menarik dan mengadakan tempat penitipan barang *customer*.
4. Hasil penelitian diharapkan untuk digunakan sebagai alat untuk menilai aspek yang perlu diperbaiki di toko *Marks & Spencer* Karawaci.

DAFTAR PUSTAKA

- Brilliano, A.N.N., & Sudarso, I. (2022). *Implementasi Servqual (Service Quality) dan QFD (Quality Function Deployment) guna Meningkatkan Kualitas Jasa pada Reparasi Kapal (Studi Kasus Di PT. Adiluhung Saranasegara Indonesia)*.
- Darmawan, K. G., & Mahardikha A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 74. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26202>.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *Manengggo: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- Hidayah, W & Putri, E.P. (2021). Strategi Peningkatan Penjualan Pupuk Urea Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Servqual* dan *QFD* (Studi Kasus: PT. Petrokimia Gresik).
- Hayati, E. N., Eko F. A., & Radyanto, M. R. (2022). Peningkatan Kualitas Produk IKM Rumah Sabun dengan Jurnal rekayasa Sistem industri. 2089(2020), 13–21.
- Hidayat, R., & Anggraini, M. (2022.). Penerapan *Metode Quality Function Deployment (QFD)* Dalam Pengembangan Produk Cutteristic (Vol. 6, Issue 1). *Jurnal Teknik Industri Unisi*.
- Juniarti, A. D., Zakaria, T., & Sadiyah, H. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* (Studi Kasus: PT. Surya Makmur Suplindo). *Jurnal InTent*, 4(2), 109–130.
- Jatmiko A, H., & Nugroho, S.D. (2022). *Implementing Kansei Engineering and Quality Function Deployment Method in Designing Shoes: Case Study at Rejowinangun Original Leather. Journal Of Engineering Design and Technology*. Vol. 22, Issue 1. <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/logic>.
- Kurnia, E.T., & Listanti, T.A. (2019). Identifikasi Preferensi Konsumen Produk Kerupuk Jambu Biji Merah Menggunakan Metode *QFD (Quality Function Deployment)* *Identification of Customer Preferences for Red Guava Crackers Use QFD Method*. <http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/asiimetrik/>.
- Karakus, Y. (2021). *Evaluating And Improving the Destination Image Through QFD-AHP Integrated Method: Example of Cappadocia*. 10(1), 1–17.
- Marpaung, K. F., Arnold S., & Aloyna, S. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas

- Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Indomie pada PT. Alamjaya Wirasentosa Kabanjahe. *Jurnal Manajemen*, 7(1), 1–16. <http://ejournal.lmiimedan.net>.
- Maha Dian, T. (2021). *Quality Improvement of Honey Product Using Quality Function Deployment (QFD) Method* Peningkatan Kualitas Produk Madu Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 10, 260–273.
- Mishra, A., & Durgmath, K. (2022.). *Application Of Quality Function Deployment for Affordable Housing In Mumbai: A Single Center Study*. <http://ymerdigital.com>.
- Nugroho, W., M. (2022). 785 Pendekatan *House of Quality (HoQ)* Terhadap Kinerja Jalan dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual*, 7(3). <https://doi.org/10.28926/briliant.V7i3>.
- Prasmoro, A.V., & Siregar, D. (2020). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (Studi Kasus Cafe XYZ Rawalumbu)*. *Journal of Industrial and Engineering System*, 1(2), 89–100. <https://doi.org/10.31599/jies.v1i2.320>.
- Priyono, P., & Yuamita, F. (2022). Pengembangan dan Perancangan Alat Pemotong Daun Tembakau Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (Jtmit)*, 1(3), 137–144.
- Qurthuby, M., & Purnomo, H. (2019). Seminar dan Konferensi Nasional Idec Usulan Desain Meja Komputer dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*.
- Rinaldi, W. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kelolaan Mesin ATM. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 284–293. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3778>.
- Rinadi, S., Nurmansyah, H., & Yuzevan, F. (2020). Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wardah *Beauty House*. *Xiv*(1), 65–74.
- Rahmah, C. Ritonga, M., & Pane, D. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda IDK 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.
- Rizki, M., Arhami, M., Huzeni, D., & Lhokseumawe, N. (2021). Perbaikan *algoritma naive bayes Classifier* Menggunakan Teknik *Laplacian Correction*. *Jurnal Teknologi*, 21(1), 39–45.
- Rahman, D., Syafari, M. R., & Arbain, T. (2022). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran

- Tanah Sistematis Lengkap di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *Jurnal PubBis*, 6(1), 26–38. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v6i1.568>.
- Sari. (2019). Analisis Beban Kerja Menggunakan Metode NASA - *Task Load Index* pada Karyawan *Telkom Applied Science School* Bandung. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 5(2), 1–6. <https://doi.org/10.36040/jtmi.v5i2.272>.
- Simatupang, W., P. (2021). *Design and Development of Desk Study Multifunctional in Order to Save Space Using QFD Methode. Journal Of Industrial Engineering Management*, 6(2), 61–69. <https://doi.org/10.33536/Jiem.V6i2.778>.
- Zahra, N. A., & Pujianto, T. (2021). Penerapan Metode *Quality Function Deployment* Untuk Peningkatan Kepuasan Konsumen Dalam Kualitas Produk UKM Sanders *Milk Donut*. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis (JEPA)* Nomor, 5, 1233–1249. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2021.005.04.25>.



KARTU BIMBINGAN TA/SKRIPSI



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang
021 5517853 / 021 5586822 admin@buddhidharma.ac.id

KARTU BIMBINGAN TA/SKRIPSI

NIM :20180900014
Nama Mahasiswa :LESTARINA IIIA
Fakultas :Sains dan Teknologi
Program Studi :Teknik Industri
Jenjang :Strata Satu
Tahun Akademik/Semester :2023/2024 Ganjil
Dosen Pembimbing :Prihantoro Syahdu Sutopo, ST., MT
Judul Skripsi :USULAN PERBAIKAN KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO MARKS & SPENCER KARAWACI MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

Tanggal	Catatan	Paraf
2023-09-19	Pembahasan Metode yang digunakan dalam TA. Metode QFD.	
2023-09-26	Review Bab I sampai Bab III, dengan Metode yang QFD. Menambahkan Tujuan untuk perbaikan atas permasalahan yang terjadi.	
2023-09-26	Review data pertanyaan dan menambah pertanyaan. Pertanyaan disesuaikan dengan masing-masing dimensi pada Kualitas.	
2023-10-10	Pengumpulan data lagi atas pertanyaan yang baru dan mulai perhitungan pada Bab IV	
2023-10-17	Cek data yang dihasilkan apakah sesuai validitasnya, memulai perhitungan untuk ke QFD.	
2023-10-31	Nilai gap negatif tertinggi dari tiap Dimensi dibuatkan rencana perbaikan. Menyelesaikan QFD sampai pada House of Quality	
2023-11-07	Pembahasan mengenai rencana perbaikan yang dilakukan, apa yang bisa dilaksanakan dan apa yang menjadi usulan perbaikan untuk disampaikan ke manajemen.	
2023-11-21	Lengkapi laporan dengan bukti dari perbaikan yang dilakukan, apakah dengan perbaikan akan memperbaiki gap negatif?	
2023-12-05	Berikan kesimpulan atas perbaikan kualitas yang dilakukan dengan metode QFD pada Marks & Spencer Supermall Karawaci.	
2023-12-12	Review Bab IV keseluruhan dan koreksi-koreksi	
2023-12-19	Siap maju sidang skripsi	

Mengetahui

Ketua Program Studi

Dr. Abidin, S.T., M.Si.

Tangerang, 28 December 2023

Pembimbing

Prihantoro Syahdu Sutopo, ST., MT

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama : Lestarina Hia
Tempat, Tanggal Lahir : Padang, 18 Agustus 1997
Alamat : Jl. Untung Suropati II Cimone Jaya Karawaci Tangerang
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen
Telepon : 085216274768
Email : lestaritari9281@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

Tahun 2003 – 2009 : SDN Iraonogaila, Kabupaten Nias Barat
Tahun 2009 – 2012 : SMPN 3 Faomasi, Kabupaten Nias Barat
Tahun 2012 – 2015 : SMKN 1 Lahomi, Kabupaten Nias Barat
Tahun 2018 – Sekarang : Universitas Buddhi Dharma, Tangerang

PENGALAMAN KERJA

Tahun 2015 – 2016 : Kasir di Supermarket 101 Medan
Tahun 2017 – 2019 : Sales Assitant di Toko Marks & Spencer Karawaci
Tahun 2020 – 2023 : Cashier di Marks & Spencer Karawaci
Tahun 2023 – Sekarang : PIC di Toko Marks & Spencer Karawaci

Tangerang, 19 Februari 2023

Lestarina Hia

LAMPIRAN

Lampiran 1. Survey Kuesioner Harapan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci

NO	Name	Jenis Kelamin	Umur	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	Erwin	Laki-laki	18 - 28 Tahun	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	
2	Riri	Perempuan	18 - 28 Tahun	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	Agung	Laki-laki	18 - 28 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	Linda	Perempuan	18 - 28 Tahun	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
5	Risdo Maruli	Laki-laki	29 - 39 Tahun	5	5	5	2	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
6	Desi	Perempuan	18 - 28 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	Sepriani	Perempuan	18 - 28 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	Rachel	Perempuan	18 - 28 Tahun	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
9	Elisabeth	Perempuan	29 - 39 Tahun	5	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	2	3	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	2	5	4	4	5	
10	Wanda	Perempuan	18 - 28 Tahun	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
11	Ayu	Perempuan	18 - 28 Tahun	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	
12	Mubarak	Laki-laki	29 - 39 Tahun	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	Astuti	Perempuan	18 - 28 Tahun	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
14	Rosni	Perempuan	40 - 49 Tahun	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	2	4	4	2	5	
15	Rina	Perempuan	40 - 49 Tahun	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
16	Maria	Perempuan	40 - 49 Tahun	5	5	5	4	4	4	5	3	4	2	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	
17	Ruly	Laki-laki	29 - 39 Tahun	5	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	3	5	5	1	4	3	5	3	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	
18	Mutia	Perempuan	29 - 39 Tahun	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
19	Wahyu	Laki-laki	18 - 28 Tahun	4	3	3	4	4	5	2	3	3	5	4	5	5	4	3	2	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
20	Sri	Perempuan	29 - 39 Tahun	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
21	Shinta	Perempuan	29 - 39 Tahun	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	2	2	5	3	2	5	
22	Murni	Perempuan	29 - 39 Tahun	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	5	3	5	4	5	3	3	3	2	3	3	4	2	2	5	5	3	3	3	3	
23	Wisnu	Laki-laki	18 - 28 Tahun	5	3	4	2	3	3	2	4	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5
24	Surva	Laki-laki	18 - 28 Tahun	4	4	5	3	3	3	3	2	4	4	4	5	5	3	4	4	3	2	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	
25	Restu	Laki-laki	29 - 39 Tahun	4	4	4	2	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	
26	Asni	Perempuan	18 - 28 Tahun	4	4	5	3	5	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	2	2	3	4	4	3	4	3	4	2	4	
27	Hartono	Laki-laki	29 - 39 Tahun	5	5	2	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	4	2	2	2	3	2	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	5	
28	Indra	Laki-laki	18 - 28 Tahun	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	4	5	4	3	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
29	Riyanto	Laki-laki	29 - 39 Tahun	3	3	3	5	3	5	4	3	4	2	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	
30	Budi	Laki-laki	18 - 28 Tahun	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
31	Astuti	Perempuan	40 - 49 Tahun	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3
32	Lius	Laki-laki	18 - 28 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	Cahaya	Perempuan	18 - 28 Tahun	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	
34	Alfan	Laki-laki	18 - 28 Tahun	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Rini	Perempuan	18 - 28 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1
36	Wastyn	Perempuan	18 - 28 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	Nilam	Perempuan	18 - 28 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	Irma	Perempuan	18 - 28 Tahun	3	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5
39	Mathin	Laki-laki	18 - 28 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	Ismekda	Perempuan	18 - 28 Tahun	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5

Lampiran 1. Survey Kuesioner Harapan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

1. Menurut anda seberapa penting dekorasi atau interior yang menarik dan minimalis untuk Toko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?
2. Menurut anda seberapa penting menyediakan fasilitas kursi tunggu yang nyaman di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

☐ Sangat penting

☐ Penting

☐ Cukup penting

☐ Tidak penting

☐ Sangat tidak penting

☐ Sangat penting

☐ Penting

☐ Cukup penting

☐ Tidak penting

☐ Sangat tidak penting

3. Menurut anda seberapa penting fitting room perempuan dan laki-laki secara terpisah untuk Toko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?
4. Menurut anda seberapa penting fasilitas pendukung seperti toilet dan minum yang disediakan saat berbelanja di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

☐ Sangat penting

☐ Penting

☐ Cukup penting

☐ Tidak penting

☐ Sangat tidak penting

☐ Sangat penting

☐ Penting

☐ Cukup penting

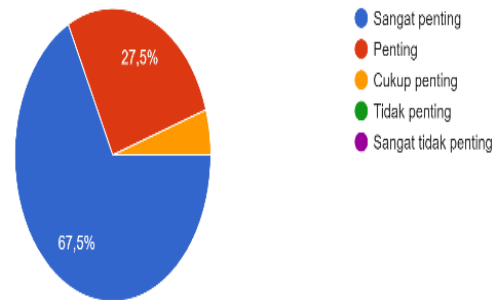
☐ Tidak penting

☐ Sangat tidak penting

Lampiran 1. Survey Kuesioner Harapan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

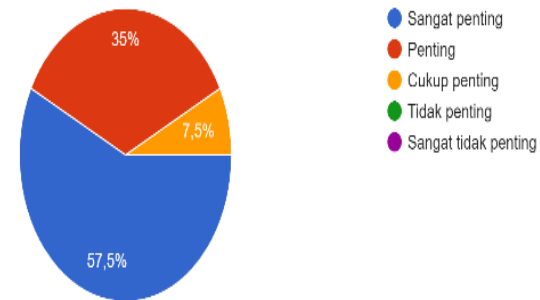
1. Menurut anda seberapa penting dekorasi atau interior yang menarik dan minimalis untuk Toko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?

40 jawaban



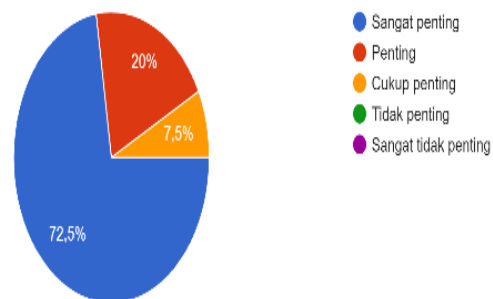
2. Menurut anda seberapa penting menyediakan fasilitas kursi tunggu yang nyaman di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



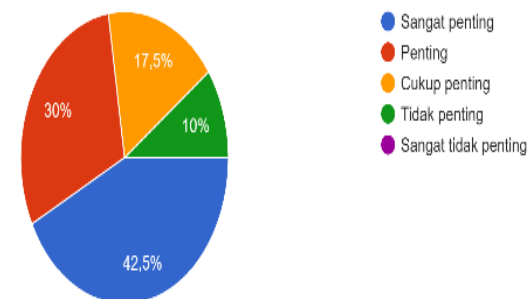
3. Menurut anda seberapa penting fitting room perempuan dan laki-laki secara terpisah untuk Toko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?

40 jawaban



4. Menurut anda seberapa penting fasilitas pendukung seperti toilet dan minum yang disediakan saat berbelanja di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

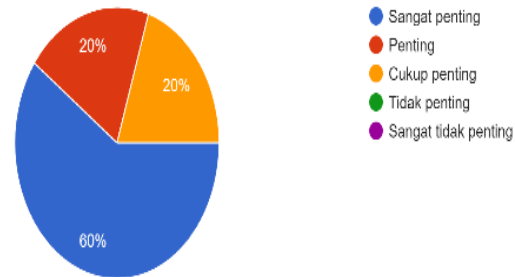
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Harapan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

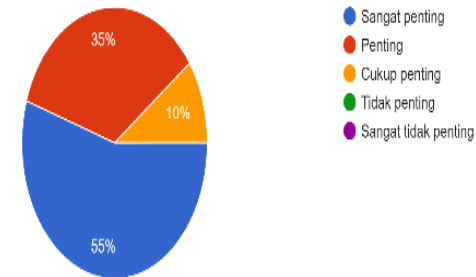
5. Menurut seberapa penting menyediakan fasilitas AC/udara yang nyaman saat berbelanja di Toko Marks & spencer karawaci?

40 jawaban



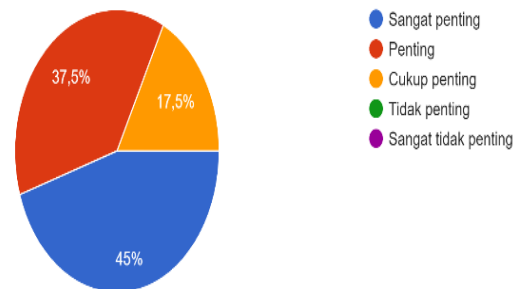
6. Menurut anda seberapa penting Perusahaan menyediakan shopping bag untuk customer yang berbelanja di Toko marks & spencer karawaci?

40 jawaban



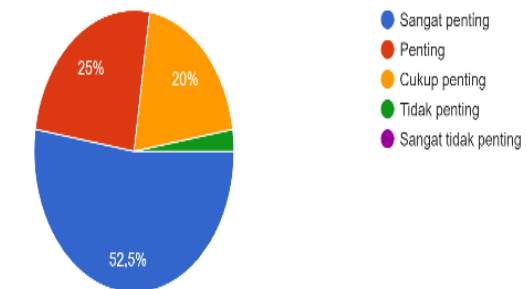
7. Menurut anda seberapa penting perusahaan menyediakan model dan warna pakaian yang sedang tren di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



8. Menurut anda seberapa penting Perusahaan memberikan program promo/diskon barang saat berbelanja di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

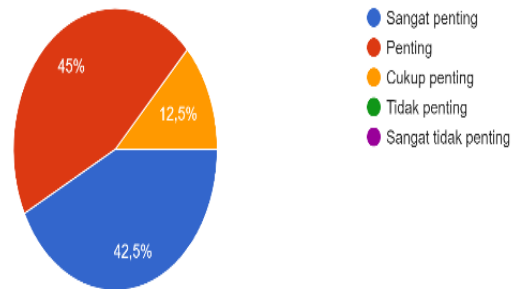
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Harapan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

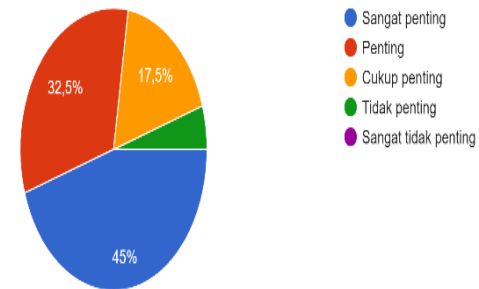
9. Menurut anda seberapa penting kerapihan Display barang dan menarik di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



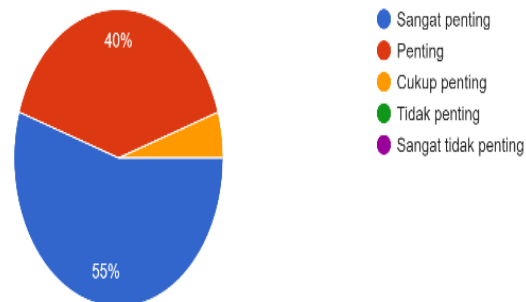
10. Menurut anda seberapa penting Toko marks & spencer menyediakan link katalog secara online untuk membantu mempermudah customer dalam berbelanja lebih efektif dan cepat ?

40 jawaban



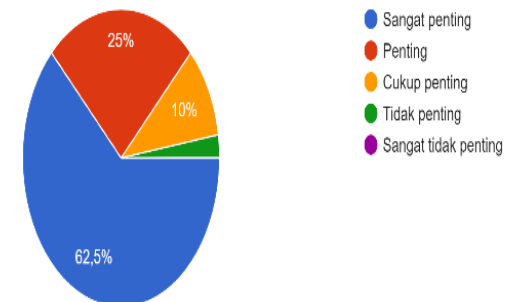
11. Menurut anda seberapa penting staff marks & spencer dalam menjaga penampilan yang rapih dan menarik?

40 jawaban



12. Menurut anda seberapa penting kebersihan ruangan di Toko Marks & Spencer supermall karawaci ?

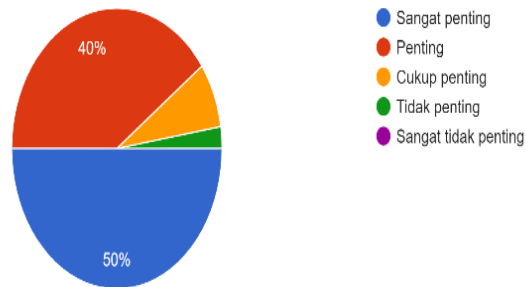
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Harapan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

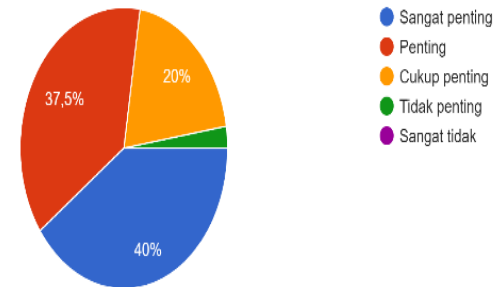
13. Menurut anda seberapa penting staff memiliki/memahami knowledge terhadap kualitas barang yang di inginkan customer?

40 jawaban



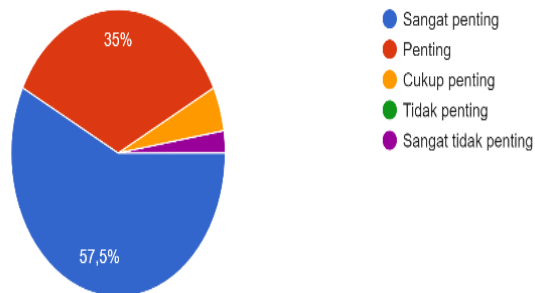
14. Menurut anda seberapa penting menyediakan banner atau tulisan promosi yang warnanya mudah dikenali saat berkunjung di Toko marks & spencer ?

40 jawaban



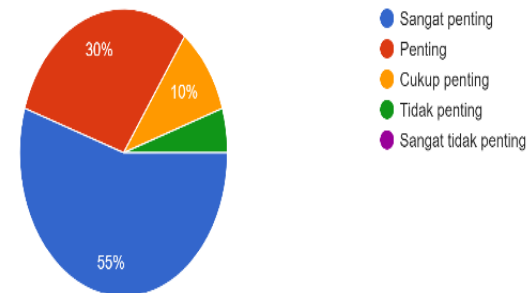
15. Menurut anda seberapa penting ketanggapan staff untuk menyediakan size terhadap barang yang diinginkan oleh customer di Toko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?

40 jawaban



16. Menurut anda seberapa penting staff melayani pelanggan dengan tidak membedakan status sosial customer yang berbelanja/berkunjung di Toko Marks & Spencer Karawaci ?

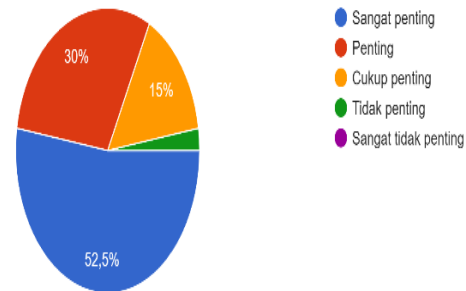
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Harapan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

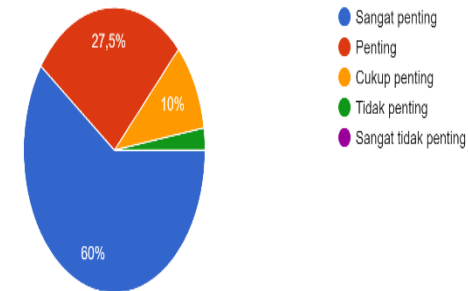
17. Menurut anda seberapa penting ketepatan label harga yang ada diproduk sesuai dikasir saat melakukan pembayaran di Toko Marks & Spencer Karawaci?

40 jawaban



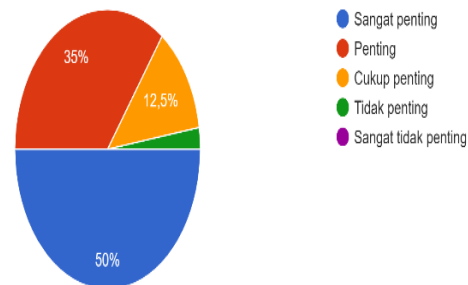
18. Menurut anda seberapa penting System pembayaran yang cepat dan efisien saat melakukan pembayaran di Toko Marks & Spencer karawaci?

40 jawaban



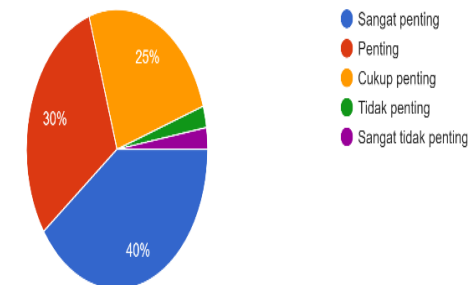
19. Menurut anda seberapa penting staff memberikan rasa aman dan nyaman kepada customer saat berbelanja di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



20. Menurut anda seberapa penting staff selalu greeting/menyapa customer saat memasuki Toko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?

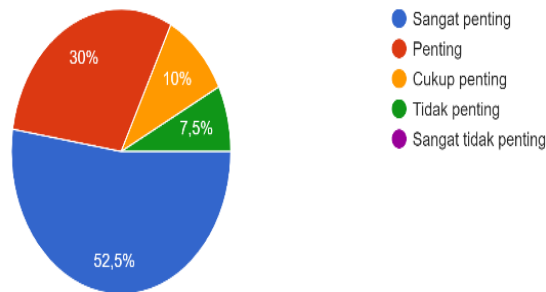
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Harapan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

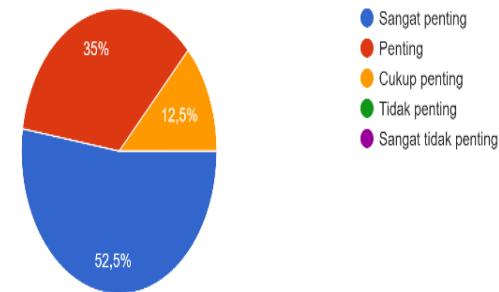
21. Menurut anda seberapa penting Perusahaan menjamin produk yang tidak rusak/cacat yang dibeli customer di Toko marks & Spencer karawaci ?

40 jawaban



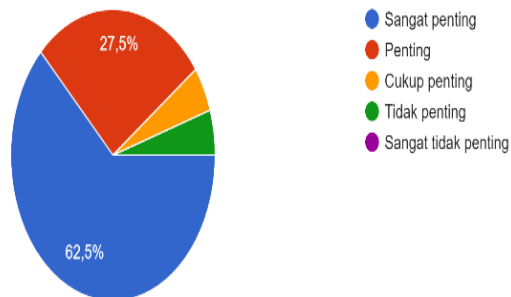
22. Menurut anda seberapa penting staff/perusahaan dalam menyediakan barang yang di request datang tepat waktu sesuai keinginan customer?

40 jawaban



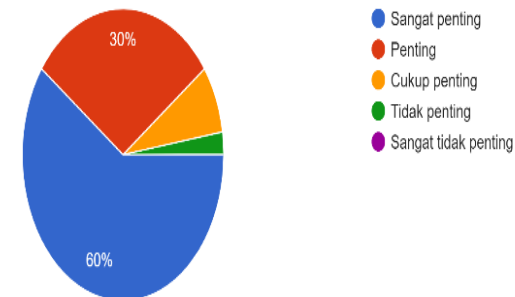
23. Menurut anda seberapa penting staff untuk memeriksa/mengecek kembali barang yang akan dibeli diToko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?

40 jawaban



24. Menurut anda seberapa penting kualitas barang bagus dan nyaman di Marks & Spencer di SuperMall karawaci?

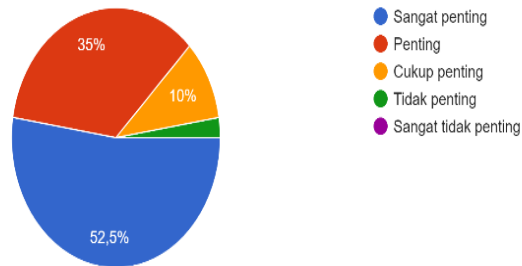
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Harapan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

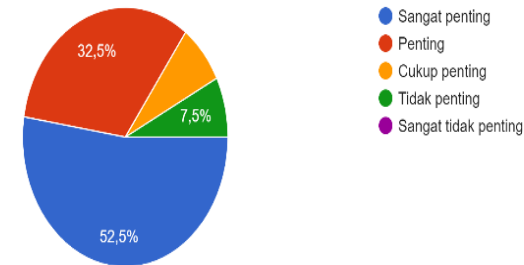
25. Menurut anda seberapa penting staff dalam Memberikan informasi yang benar, lengkap dan akurat saat ditanyakan oleh customer di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



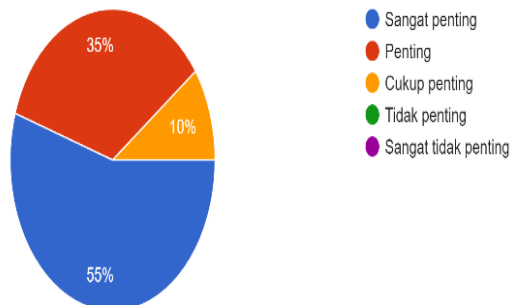
26. Menurut anda seberapa penting staff menginfokan harga atau promosi kepada customer saat berbelanja di secara offline dan online diToko Marks & Spencer Supermall karawaci ?

40 jawaban



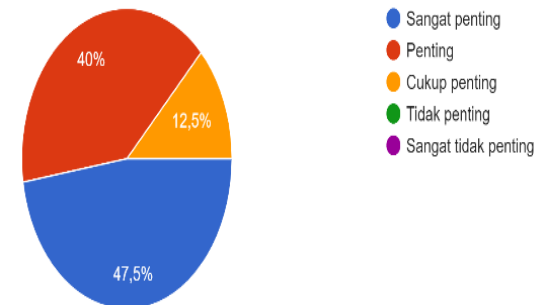
27. Menurut anda seberapa penting staff dalam menangani dan membantu memberikan solusi terhadap keluhan customer di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



28. Menurut anda seberapa penting staff merekomendasikan barang yang sesuai dengan keinginan customer di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

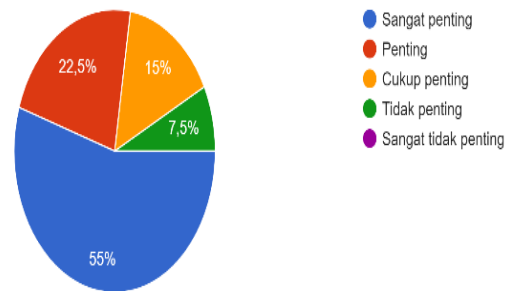
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Harapan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

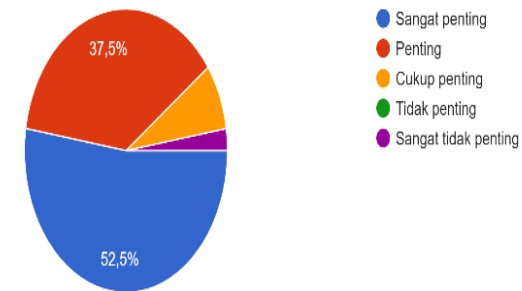
29. Menurut anda seberapa penting staff yang ramah, murah senyum dan tulus terhadap customer di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



30. Menurut anda seberapa penting inisiatif staff membantu mengamankan barang bawaan customer sebagai rasa kepedulian agar nyaman sa...a di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

1. Menurut anda bagaimana dekorasi atau interior yang menarik dan minimalis untuk Toko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?

- ☐ Sangat puas
- ☐ Puas
- ☐ Cukup puas
- ☐ Tidak puas
- ☐ Sangat tidak puas

2. Menurut anda bagaimana ketersediaan fasilitas kursi tunggu yang nyaman di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

- ☐ Sangat puas
- ☐ Puas
- ☐ Cukup puas
- ☐ Tidak puas
- ☐ Sangat tidak puas

3. Menurut anda bagaimana fitting room perempuan dan laki-laki secara terpisah di Toko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?

- ☐ Sangat puas
- ☐ Puas
- ☐ Cukup puas
- ☐ Tidak puas
- ☐ Sangat tidak puas

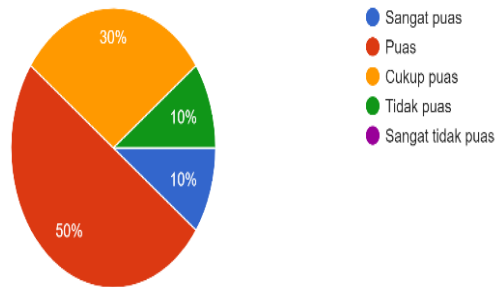
4. Menurut anda bagaimana fasilitas pendukung seperti toilet dan minum yang disediakan saat berbelanja di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

- ☐ Sangat puas
- ☐ Puas
- ☐ Cukup puas
- ☐ Tidak puas
- ☐ Sangat tidak puas

Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

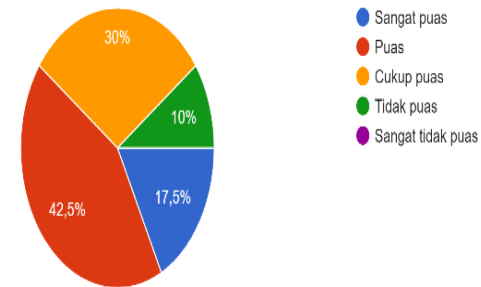
1. Menurut anda bagaimana dekorasi atau interior yang menarik dan minimalis untuk Toko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?

40 jawaban



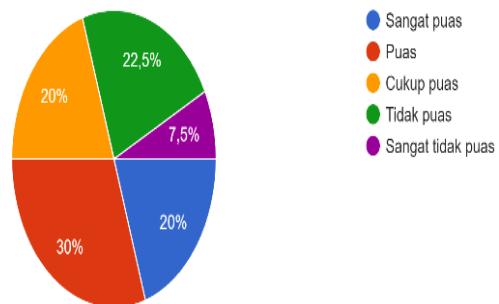
2. Menurut anda bagaimana ketersediaan fasilitas kursi tunggu yang nyaman di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



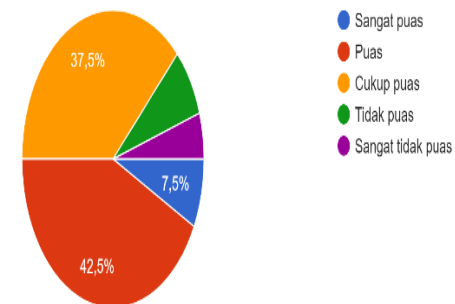
3. Menurut anda bagaimana fitting room perempuan dan laki-laki secara terpisah di Toko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?

40 jawaban



4. Menurut anda bagaimana fasilitas pendukung seperti toilet dan minum yang disediakan saat berbelanja di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

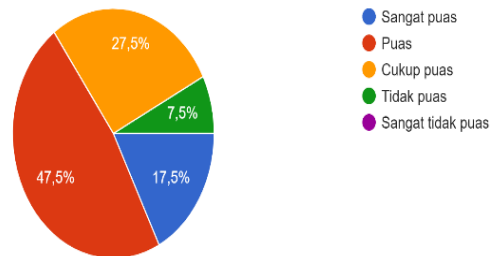
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

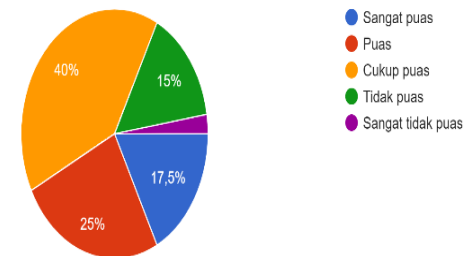
5. Menurut anda bagaimana menyediakan fasilitas AC/udara yang nyaman saat berbelanja di Toko Marks & spencer karawaci?

40 jawaban



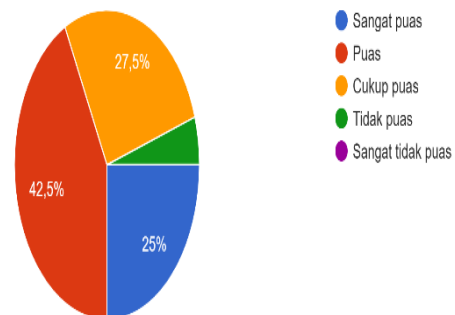
6. Menurut anda bagaimana Perusahaan menyediakan shopping bag untuk customer yang berbelanja di Toko Marks & Spencer karawaci?

40 jawaban



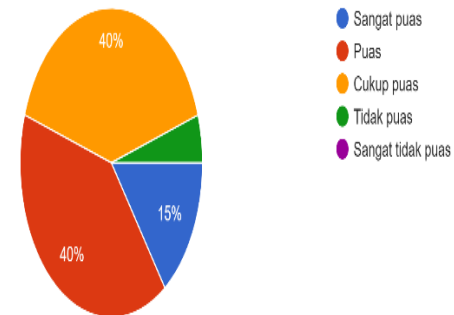
7. Menurut anda bagaimana perusahaan menyediakan model dan warna pakaian yang sedang tren di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



8. Menurut anda bagaimana Perusahaan memberikan program promo/diskon barang saat berbelanja di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

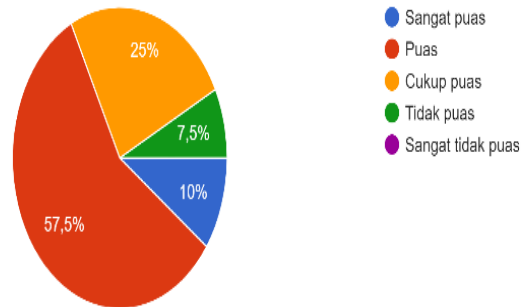
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

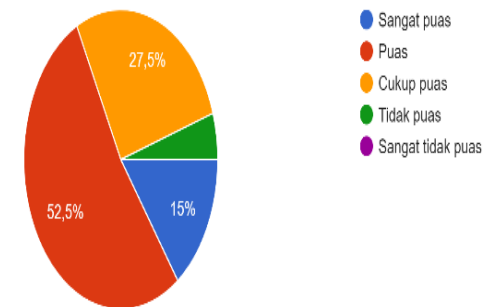
9. Menurut anda bagaimana kerapihan Display barang dan menarik di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



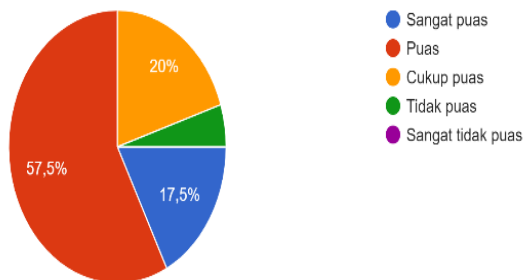
10. Menurut anda bagaimana Toko marks & spencer menyediakan link katalog secara online untuk membantu mempermudah customer dalam berbelanja lebih efektif dan cepat ?

40 jawaban



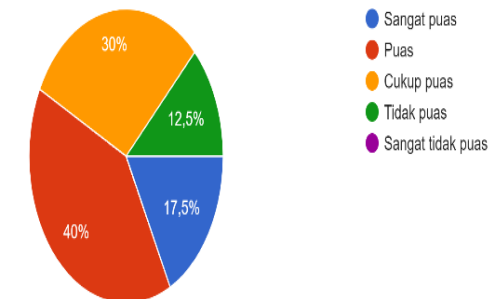
11. Menurut anda bagaimana staff marks & spencer dalam menjaga penampilan yang rapih dan menarik?

40 jawaban



12. Menurut anda bagaimana kebersihan ruangan di Toko Marks & Spencer supermall karawaci ?

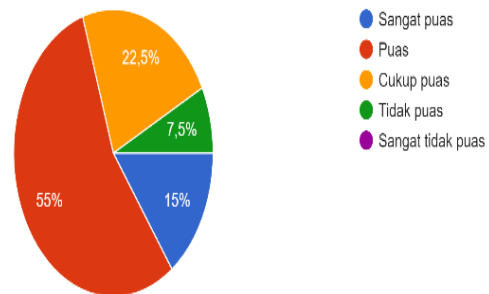
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

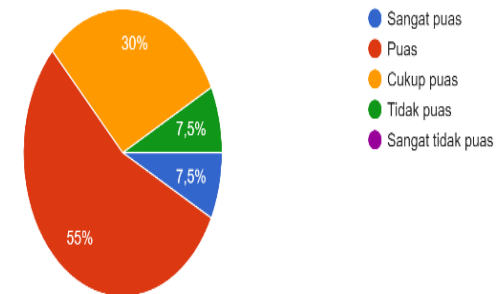
13. Menurut anda bagaimana staff memiliki/memahami knowledge terhadap kualitas barang yang di inginkan customer Marks & Spencer ?

40 jawaban



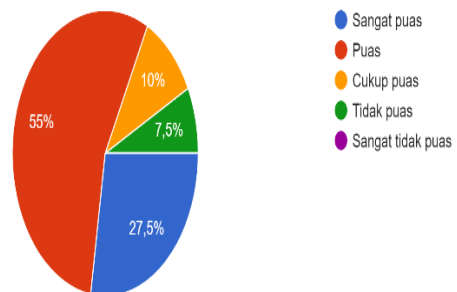
14. Menurut anda bagaimana menyediakan banner atau tulisan promosi yang warnanya mudah dikenali saat berkunjung di Toko marks & spencer ?

40 jawaban



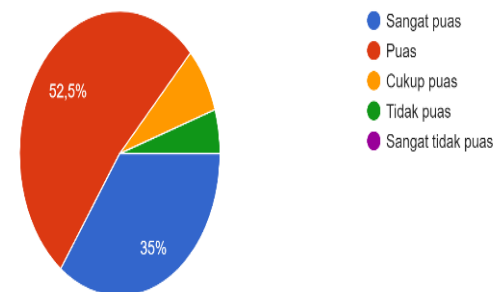
15. Menurut anda bagaimana ketanggapan staff untuk menyediakan size terhadap barang yang diinginkan oleh customer di Toko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?

40 jawaban



16. Menurut anda bagaimana staff melayani pelanggan dengan tidak membedakan status sosial customer yang berbelanja/berkunjung di Toko Marks & Spencer Karawaci ?

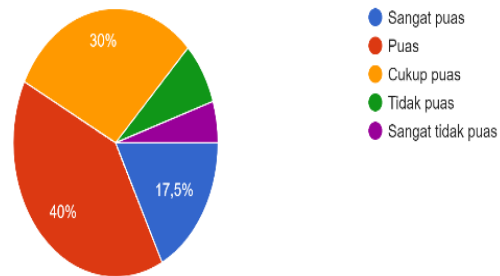
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

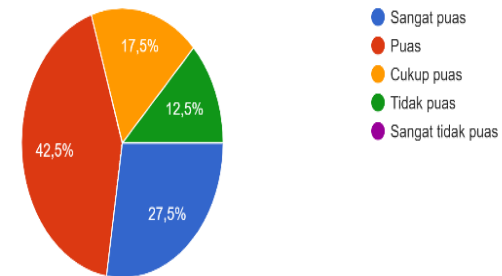
17. Menurut anda ketepatan label harga yang ada diproduk sesuai dikasir saat melakukan pembayaran di Toko Marks & Spencer Karawaci?

40 jawaban



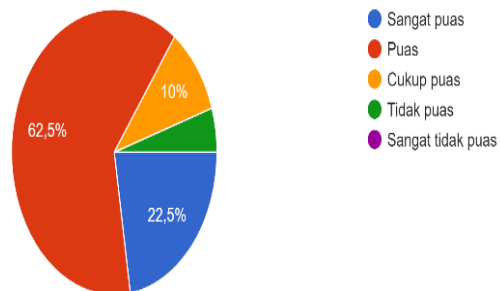
18. Menurut anda System pembayaran yang cepat dan efisien saat melakukan pembayaran di Toko Marks & Spencer karawaci?

40 jawaban



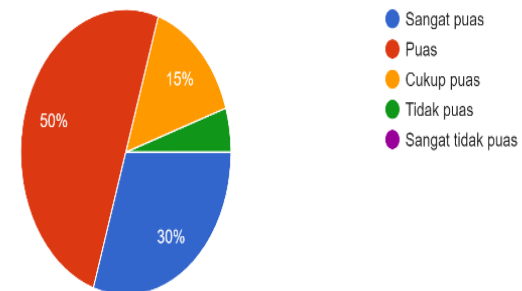
19. Menurut anda bagaimana staff memberikan rasa aman dan nyaman kepada customer saat berbelanja di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



20. Menurut anda bagaimana staff selalu greeting/menyapa customer saat memasuki Toko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?

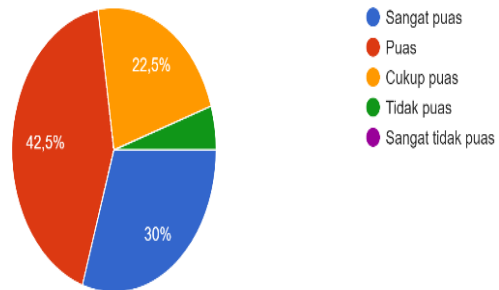
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

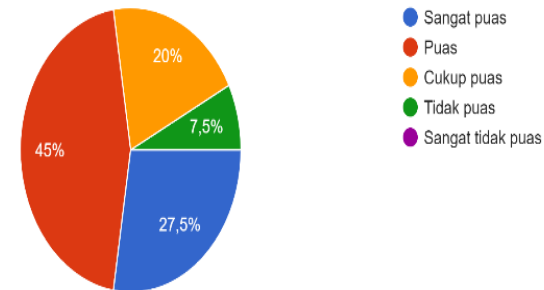
21. Menurut anda bagaimana Perusahaan menjamin produk yang tidak rusak/cacat yang dibeli customer di Toko marks & Spencer karawaci ?

40 jawaban



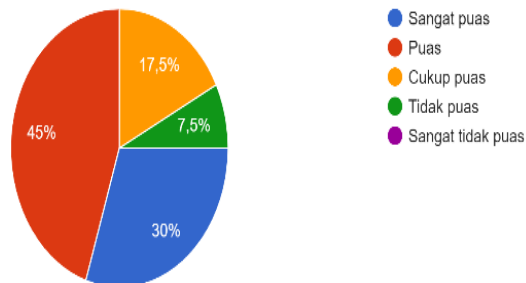
22. Menurut anda bagaimana staff/perusahaan dalam menyediakan barang yang di request datang tepat waktu sesuai keinginan customer Marks & spencer ?

40 jawaban



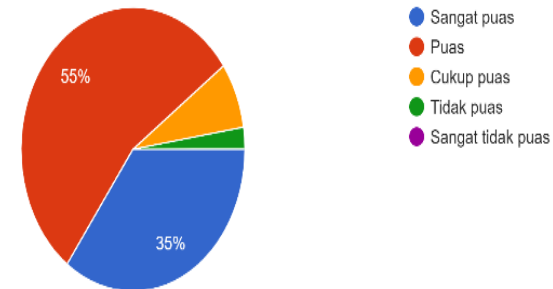
23. Menurut bagaimana staff untuk memeriksa/mengecek kembali barang yang akan dibeli diToko Marks & Spencer di SuperMall karawaci ?

40 jawaban



24. Menurut anda bagaimana kualitas barang bagus dan nyaman di Marks & Spencer di SuperMall karawaci?

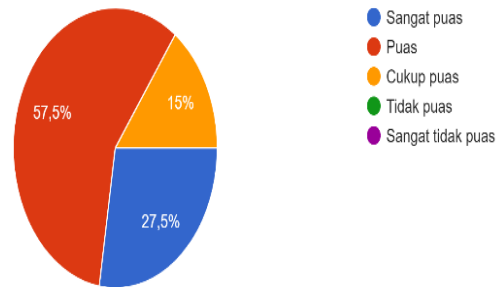
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

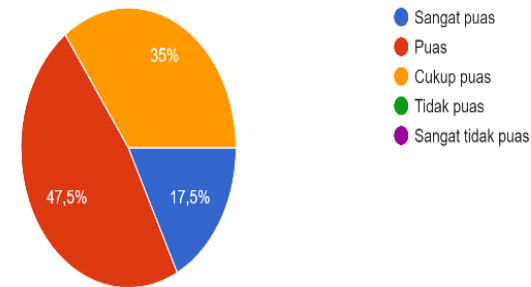
25. Menurut anda bagaimana staff dalam Memberikan informasi yang benar, lengkap dan akurat saat ditanyakan oleh customer di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



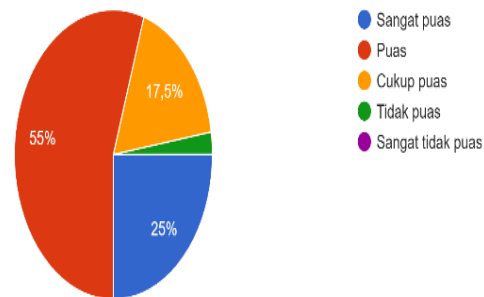
26. Menurut anda bagaimana staff menginfokan harga atau promosi kepada customer saat berbelanja secara offline dan online di Toko Marks & Spencer Supermall karawaci ?

40 jawaban



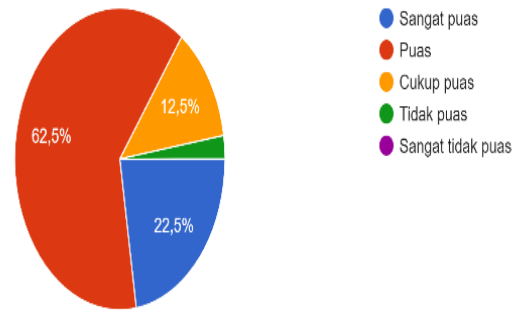
27. Menurut anda bagaimana staff dalam menangani dan membantu memberikan solusi terhadap keluhan customer di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



28. Menurut anda bagaimana staff merekomendasikan barang yang sesuai dengan keinginan customer di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

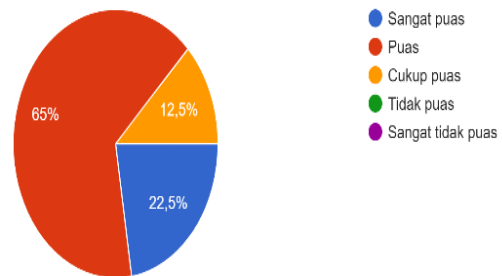
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Marks & Spencer Supermall Karawaci (lanjutan)

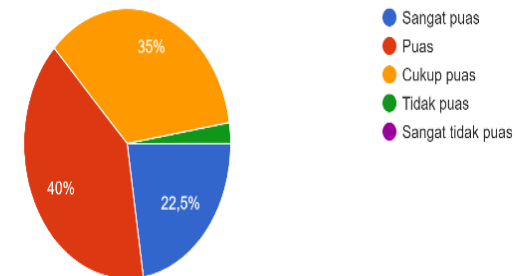
29. Menurut anda bagaimana staff yang ramah, murah senyum dan tulus terhadap customer di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

40 jawaban



30. Menurut anda bagaimana inisiatif staff membantu mengamankan barang bawaan customer sebagai rasa kepedulian agar nyaman saat berbelanja di Toko Marks & Spencer SuperMall karawaci ?

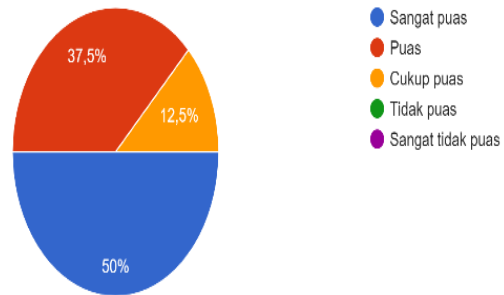
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Uniqlo Supermall Karawaci (lanjutan)

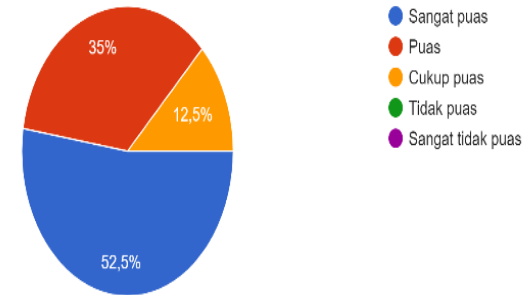
1. Menurut anda bagaimana dekorasi atau interior yang menarik dan minimalis untuk Toko Uniqlo karawaci?

40 jawaban



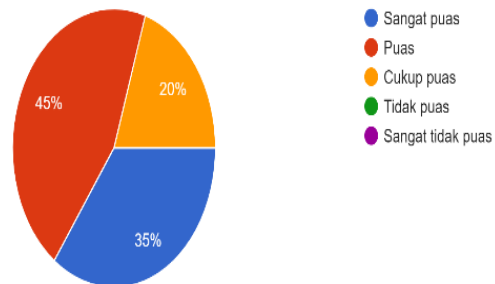
2. Menurut anda bagaimana ketersediaan fasilitas kursi tunggu yang nyaman di toko Uniqlo karawaci?

40 jawaban



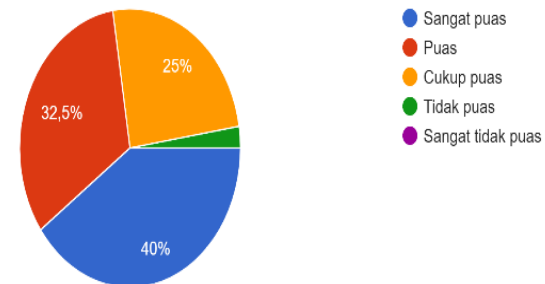
3. Menurut anda bagaimana fitting room perempuan dan laki-laki secara terpisah untuk Toko Uniqlo karawaci

40 jawaban



4. Menurut anda seberapa penting fasilitas pendukung seperti toilet dan minum yang disediakan saat berbelanja di Toko Uniqlo SuperMall karawaci ?

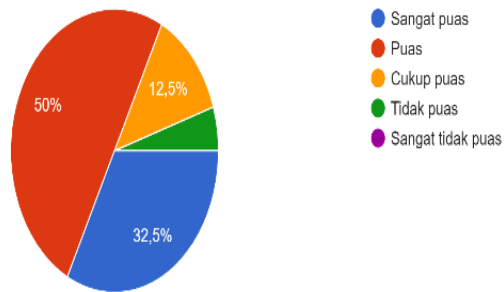
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Uniqlo Supermall Karawaci (lanjutan)

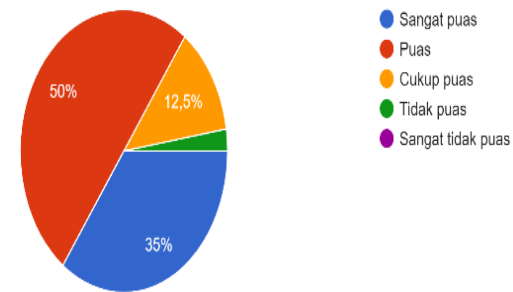
5. Menurut anda bagaimana menyediakan fasilitas AC/udara yang nyaman saat berbelanja di Toko Uniqlo?

40 jawaban



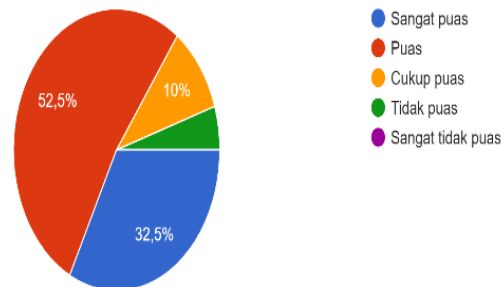
6. Menurut anda bagaimana Perusahaan menyediakan shopping bag untuk customer yang berbelanja di toko Uniqlo?

40 jawaban



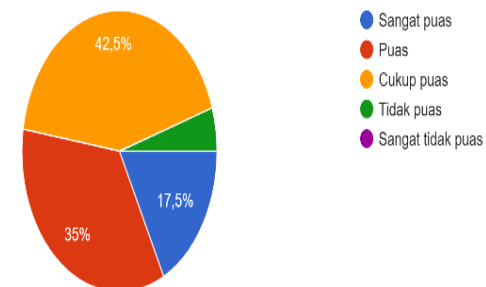
7. Menurut anda bagaimana perusahaan menyediakan model dan warna pakaian yang sedang tren di Toko Uniqlo?

40 jawaban



8. Menurut anda bagaimana Perusahaan memberikan program promo/diskon barang saat berbelanja di Uniqlo?

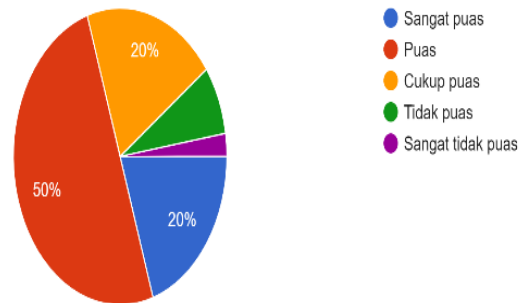
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Uniqlo Supermall Karawaci (lanjutan)

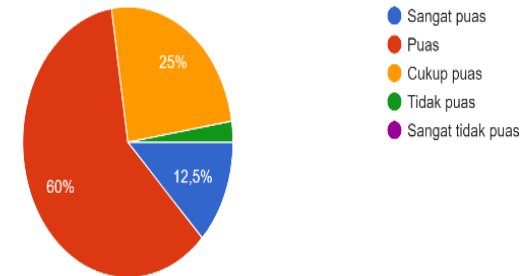
9. Menurut anda bagaimana kerapihan Display barang dan menarik di Toko Uniqlo ?

40 jawaban



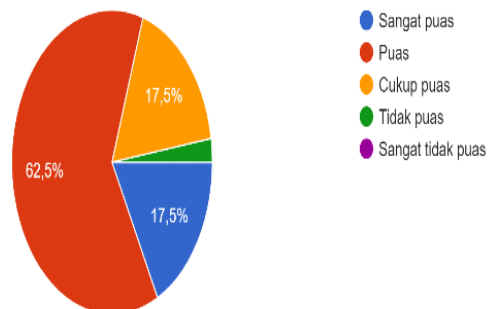
10. Menurut anda bagaimana Toko Uniqlo menyediakan link katalog secara online untuk membantu mempermudah customer dalam berbelanja lebih efektif dan cepat ?

40 jawaban



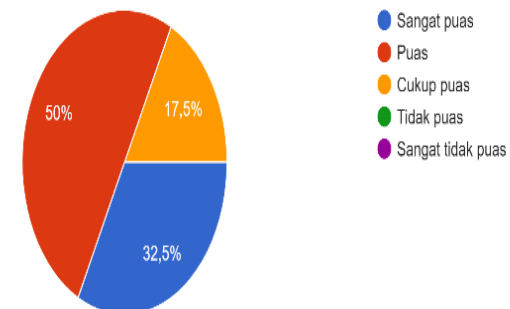
11. Menurut anda bagaimana staff Uniqlo dalam menjaga penampilan yang rapih dan menarik?

40 jawaban



12. Menurut anda bagaimana kebersihan ruangan di Toko Uniqlo supermall karawaci ?

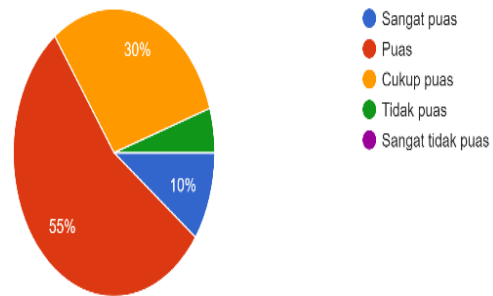
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Uniqlo Supermall Karawaci (lanjutan)

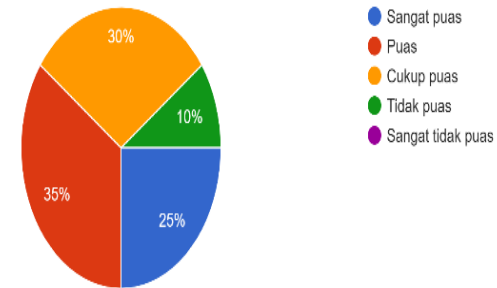
13. Menurut anda bagaimana staff memiliki/memahami knowledge terhadap kualitas barang yang di inginkan customer Uniqlo?

40 jawaban



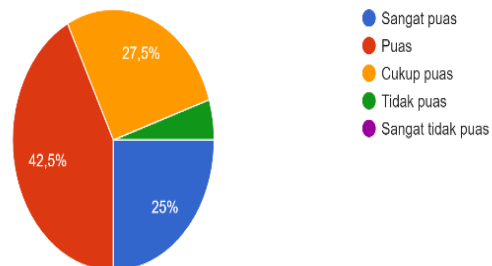
14. Menurut anda bagaimana menyediakan banner atau tulisan promosi yang warnanya mudah dikenali saat berkunjung di Toko Uniqlo ?

40 jawaban



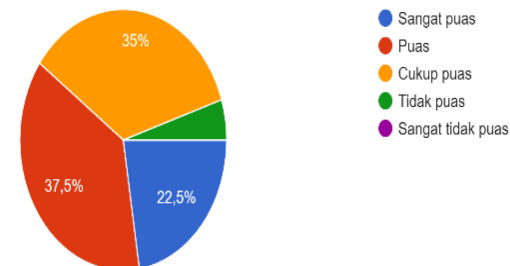
15. Menurut anda bagaimana ketanggapan staff untuk menyediakan size terhadap barang yang diinginkan oleh customer di Toko Uniqlo di SuperMall karawaci ?

40 jawaban



16. Menurut anda bagaimana staff melayani pelanggan dengan tidak membedakan status sosial customer yang berbelanja/berkunjung di Toko Uniqlo Karawaci ?

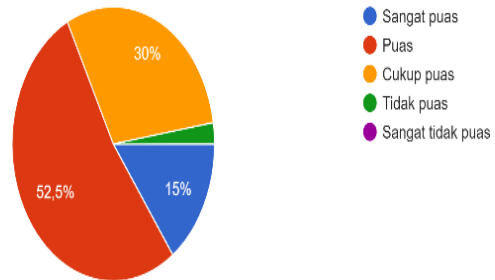
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Uniqlo Supermall Karawaci (lanjutan)

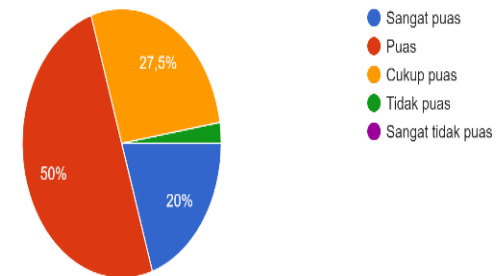
17. Menurut anda ketepatan label harga yang ada diproduk sesuai dikasir saat melakukan pembayaran di Toko Uniqlo Karawaci?

40 jawaban



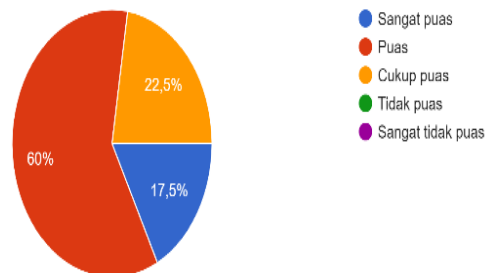
18. Menurut anda System pembayaran yang cepat dan efisien saat melakukan pembayaran di Toko Uniqlo karawaci?

40 jawaban



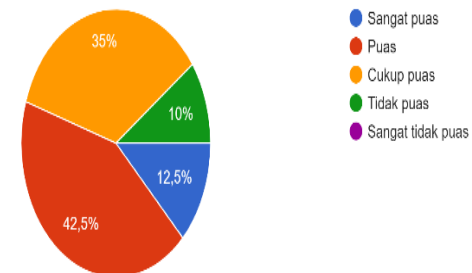
19. Menurut anda bagaimana staff memberikan rasa aman dan nyaman kepada customer saat berbelanja di Toko Uniqlo Supermall karawaci ?

40 jawaban



20. Menurut anda bagaimana staff selalu greeting/menyapa customer saat memasuki Toko Uniqlo di SuperMall karawaci ?

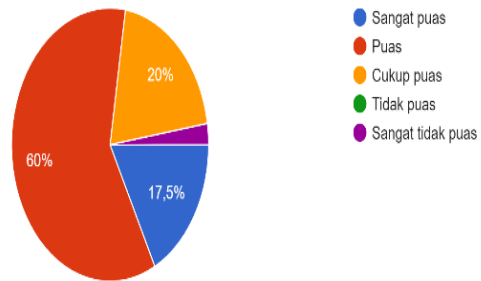
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Uniqlo Supermall Karawaci (lanjutan)

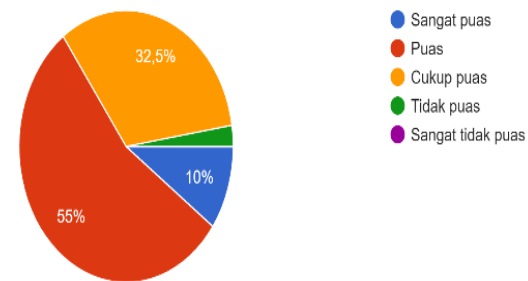
21. Menurut anda bagaimana Perusahaan menjamin produk yang tidak rusak/cacat yang dibeli customer di Toko Uniqlo karawaci ?

40 jawaban



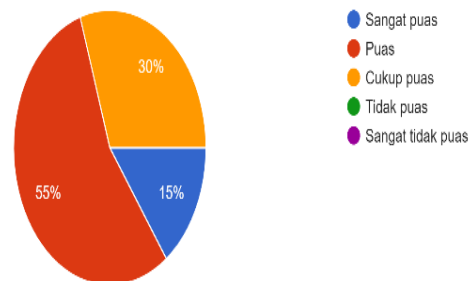
22. Menurut anda bagaimana staff/perusahaan dalam menyediakan barang yang di request datang tepat waktu sesuai keinginan customer di Uniqlo karawaci?

40 jawaban



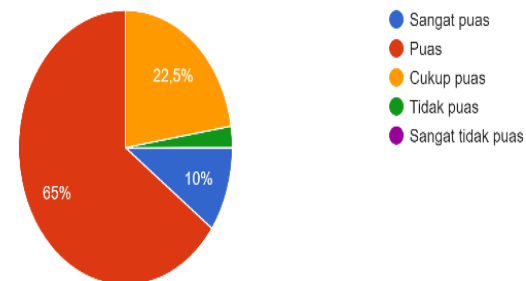
23. Menurut bagaimana staff untuk memeriksa/mengecek kembali barang yang akan dibeli di Toko Uniqlo di SuperMall karawaci ?

40 jawaban



24. Menurut anda bagaimana kualitas barang bagus dan nyaman di Uniqlo di SuperMall karawaci?

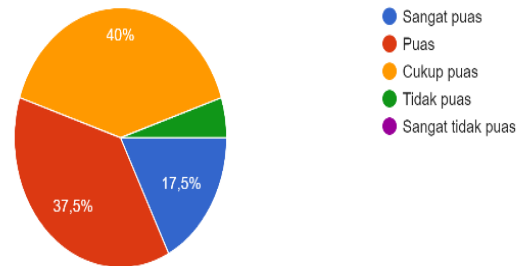
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Uniqlo Supermall Karawaci (lanjutan)

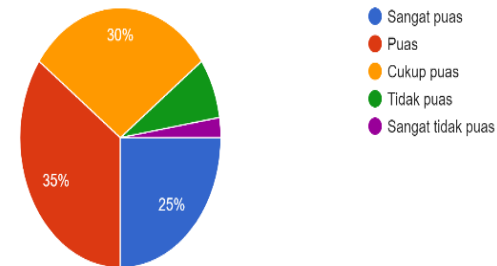
25. Menurut anda bagaimana staff dalam Memberikan informasi yang benar, lengkap dan akurat saat ditanyakan oleh customer di Uniqlo SuperMall karawaci ?

40 jawaban



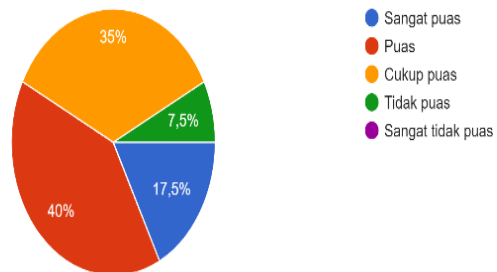
26. Menurut anda bagaimana staff menginfokan harga atau promosi kepada customer saat berbelanja secara offline dan online di Toko Uniqlo Supermall karawaci ?

40 jawaban



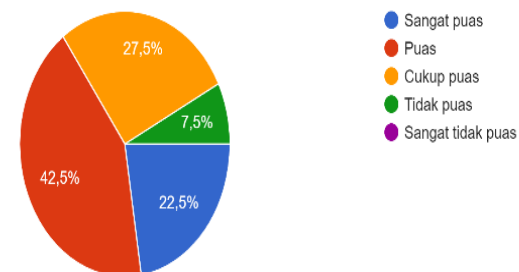
27. Menurut anda bagaimana staff dalam menangani dan membantu memberikan solusi terhadap keluhan customer di Toko Uniqlo SuperMall karawaci ?

40 jawaban



28. Menurut anda bagaimana staff merekomendasikan barang yang sesuai dengan keinginan customer di Toko Uniqlo SuperMall karawaci ?

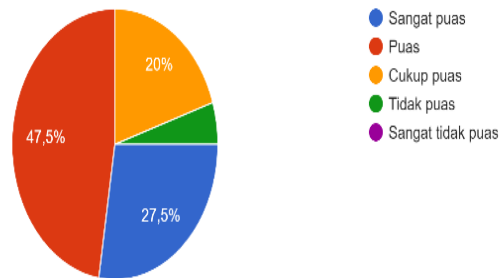
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko Uniqlo Supermall Karawaci (lanjutan)

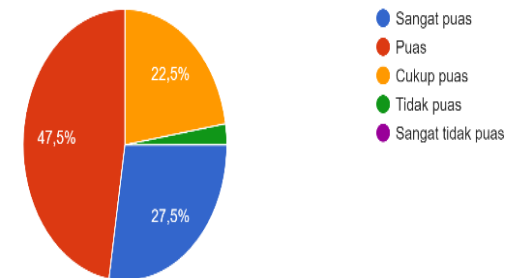
29. Menurut anda bagaimana staff yang ramah, murah senyum dan tulus terhadap customer di Toko Uniqlo SuperMall karawaci ?

40 jawaban



30. Menurut anda bagaimana inisiatif staff membantu mengamankan barang bawaan customer sebagai rasa kepedulian agar nyaman saat berbelanja di Toko Uniqlo SuperMall karawaci ?

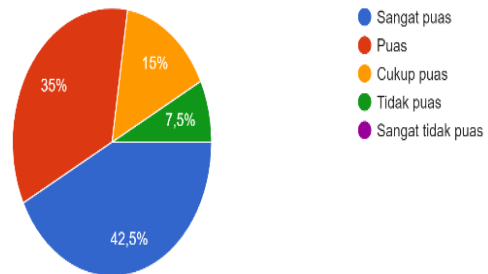
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko H&M Supermall Karawaci (lanjutan)

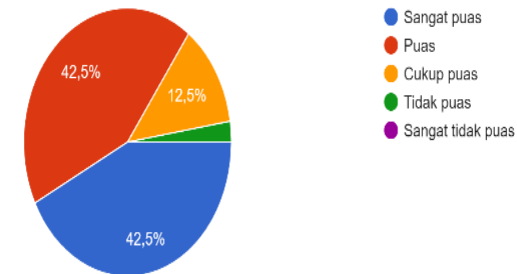
1. Menurut anda bagaimana dekorasi atau interior yang menarik dan minimalis untuk Toko H&M karawaci?

40 jawaban



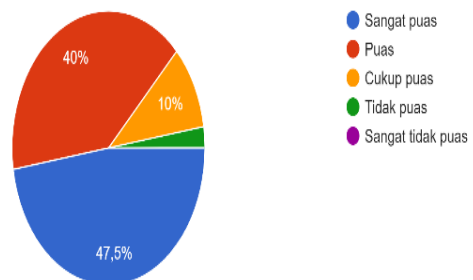
2. Menurut anda bagaimana ketersediaan fasilitas kursi tunggu yang nyaman di toko H&M karawaci?

40 jawaban



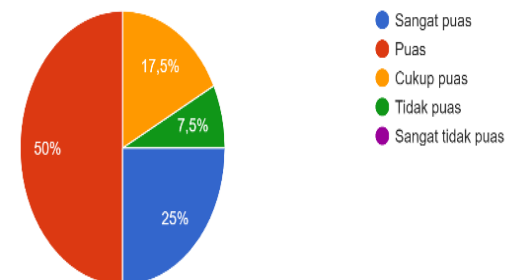
3. Menurut anda bagaimana fitting room perempuan dan laki-laki secara terpisah di Toko H&M karawaci?

40 jawaban



4. Menurut anda bagaimana fasilitas pendukung seperti toilet dan minum yang disediakan saat berbelanja di Toko H&M SuperMall karawaci ?

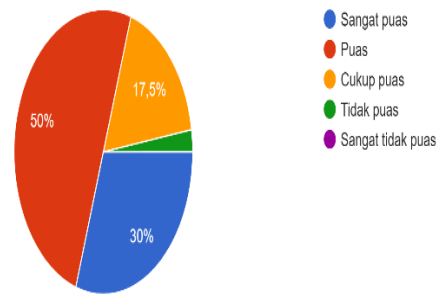
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko H&M Supermall Karawaci (lanjutan)

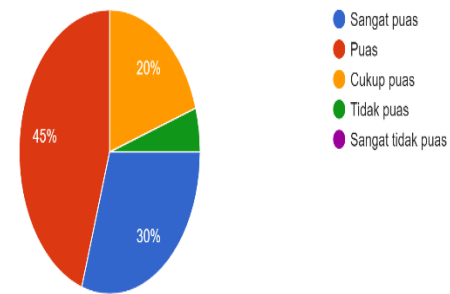
5. Menurut anda bagaimana menyediakan fasilitas AC/udara yang nyaman saat berbelanja di Toko H&M karawaci?

40 jawaban



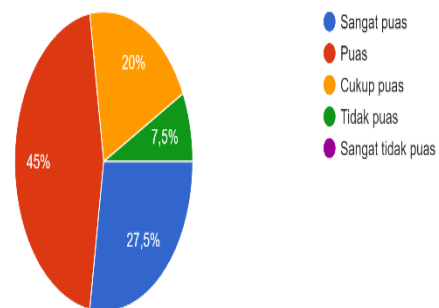
6. Menurut anda bagaimana Perusahaan menyediakan shopping bag untuk customer yang berbelanja di Toko H&M karawaci?

40 jawaban



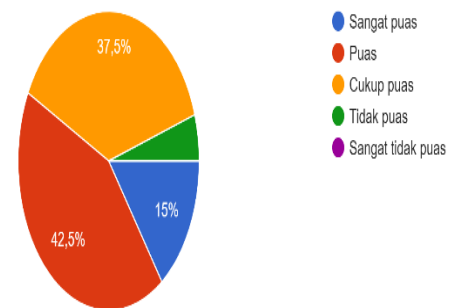
7. Menurut anda bagaimana perusahaan menyediakan model dan warna pakaian yang sedang tren di Toko H&M SuperMall karawaci ?

40 jawaban



8. Menurut anda bagaimana Perusahaan memberikan program promo/diskon barang saat berbelanja di Toko H&M SuperMall karawaci ?

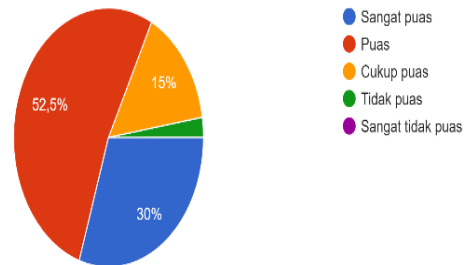
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko H&M Supermall Karawaci (lanjutan)

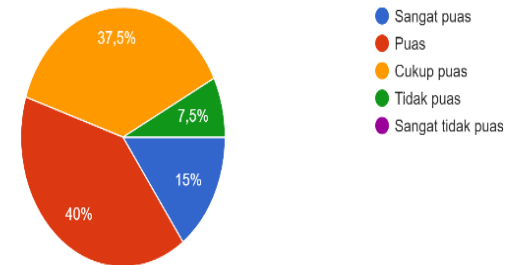
9. Menurut anda bagaimana kerapihan Display barang dan menarik di Toko H&M SuperMall karawaci ?

40 jawaban



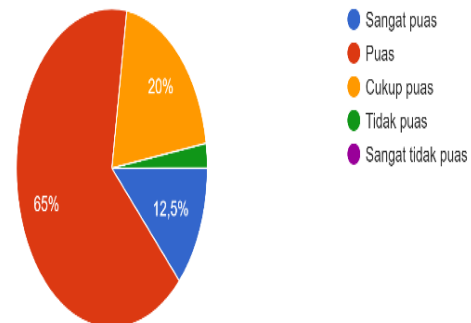
10. Menurut anda bagaimana Toko H&M menyediakan link katalog secara online untuk membantu mempermudah customer dalam berbelanja lebih efektif dan cepat ?

40 jawaban



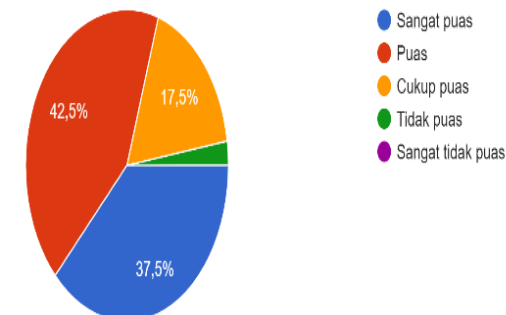
11. Menurut anda bagaimana staff H&M dalam menjaga penampilan yang rapih dan menarik?

40 jawaban



12. Menurut anda bagaimana kebersihan ruangan di Toko H&M supermall karawaci ?

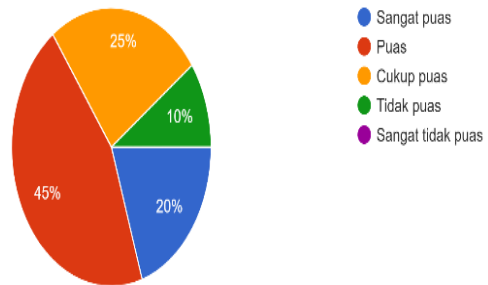
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko H&M Supermall Karawaci (lanjutan)

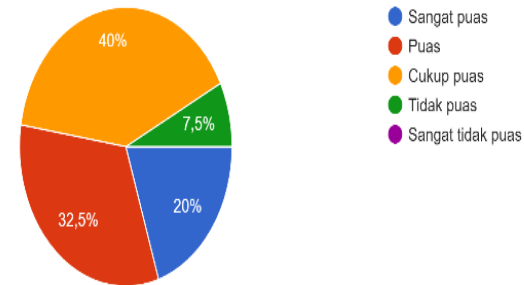
13. Menurut anda bagaimana staff memiliki/memahami knowledge terhadap kualitas barang yang di inginkan customer H&M Karawaci?

40 jawaban



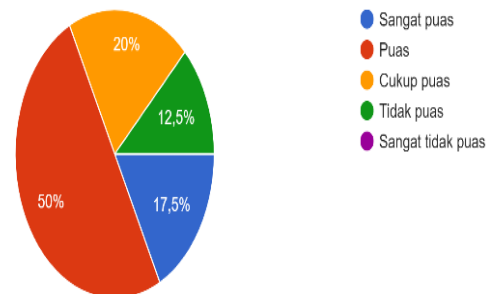
14. Menurut anda bagaimana menyediakan banner atau tulisan promosi yang warnanya mudah dikenali saat berkunjung di Toko H&M ?

40 jawaban



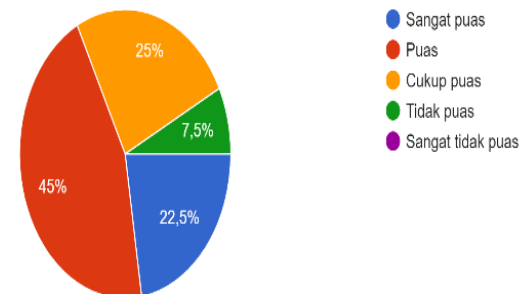
15. Menurut anda bagaimana ketanggapan staff untuk menyediakan size terhadap barang yang diinginkan oleh customer di Toko H&M di SuperMall karawaci ?

40 jawaban



16. Menurut anda bagaimana staff melayani pelanggan dengan tidak membedakan status sosial customer yang berbelanja/berkunjung di Toko H&M Karawaci ?

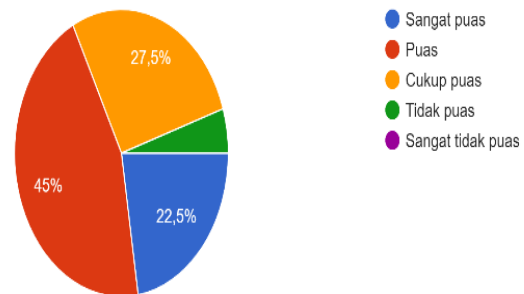
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko H&M Supermall Karawaci (lanjutan)

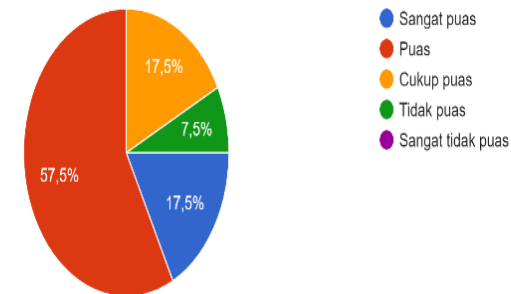
17. Menurut anda ketepatan label harga yang ada diproduksi sesuai dikasir saat melakukan pembayaran di Toko H&M Karawaci?

40 jawaban



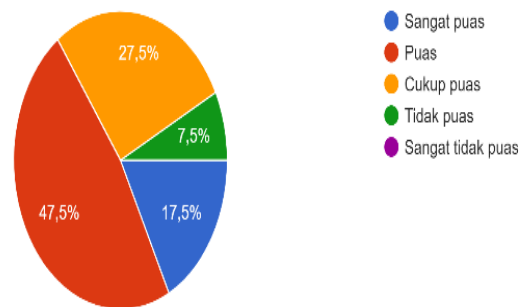
18. Menurut anda System pembayaran yang cepat dan efisien saat melakukan pembayaran di Toko H&M karawaci?

40 jawaban



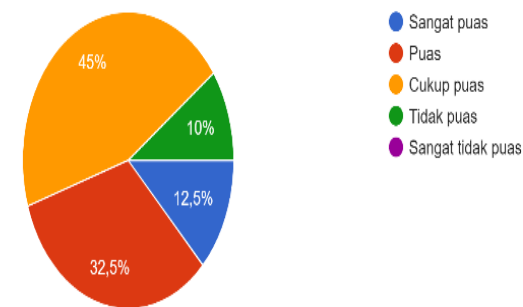
19. Menurut anda bagaimana staff memberikan rasa aman dan nyaman kepada customer saat berbelanja di Toko H&Mr SuperMall karawaci ?

40 jawaban



20. Menurut anda bagaimana staff selalu greeting/menyapa customer saat memasuki Toko H&M di SuperMall karawaci ?

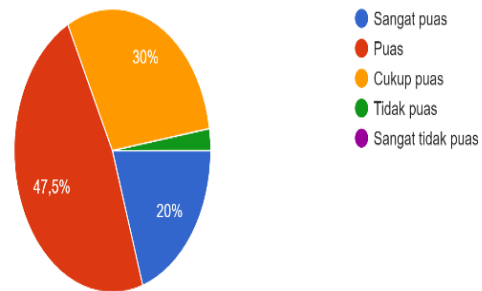
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko H&M Supermall Karawaci (lanjutan)

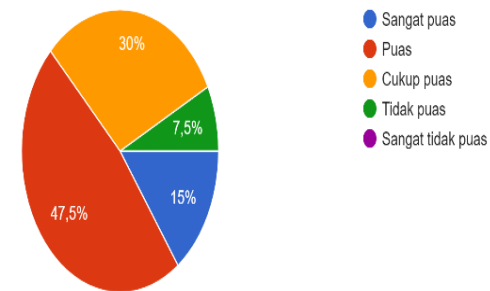
21. Menurut anda bagaimana Perusahaan menjamin produk yang tidak rusak/cacat yang dibeli customer di Toko H&M karawaci ?

40 jawaban



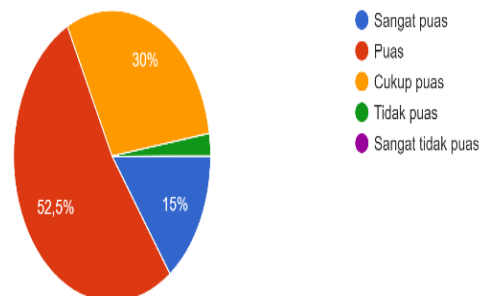
22. Menurut anda bagaimana staff/perusahaan dalam menyediakan barang yang di request datang tepat waktu sesuai keinginan customer H&M ?

40 jawaban



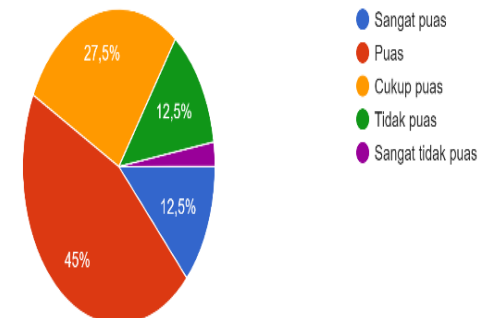
23. Menurut bagaimana staff untuk memeriksa/mengecek kembali barang yang akan dibeli diToko H&M di SuperMall karawaci ?

40 jawaban



24. Menurut anda bagaimana kualitas barang bagus dan nyaman di H&M karawaci?

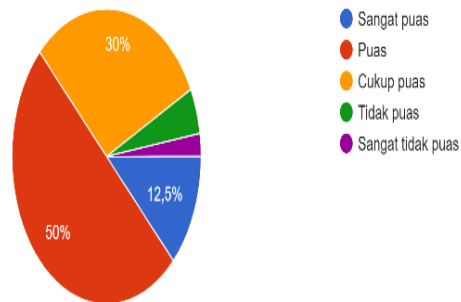
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko H&M Supermall Karawaci (lanjutan)

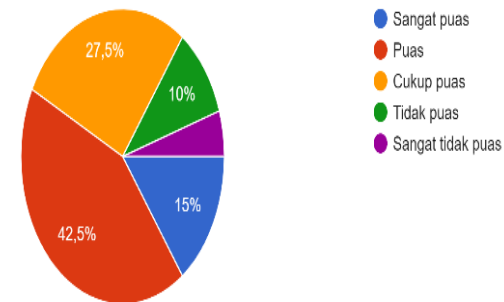
25. Menurut anda bagaimana staff dalam Memberikan informasi yang benar, lengkap dan akurat saat ditanyakan oleh customer secara offline dan online di Toko H&M SuperMall karawaci ?

40 jawaban



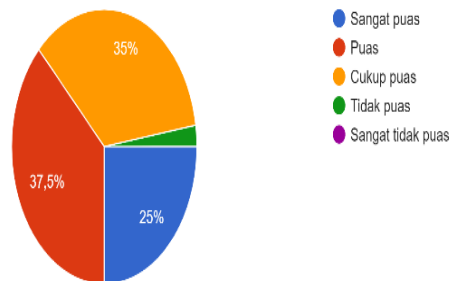
26. Menurut anda bagaimana staff menginfokan harga atau promosi kepada customer saat berbelanja di Toko H&M Supermall karawaci ?

40 jawaban



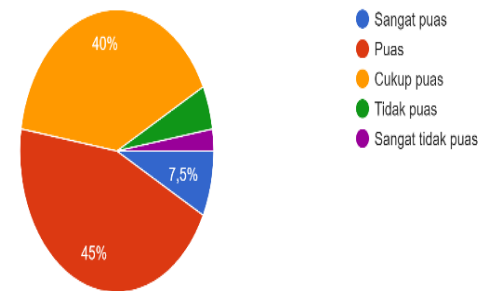
27. Menurut anda bagaimana staff dalam menangani dan membantu memberikan solusi terhadap keluhan customer di Toko H&M SuperMall karawaci ?

40 jawaban



28. Menurut anda bagaimana staff merekomendasikan barang yang sesuai dengan keinginan customer di Toko H&M SuperMall karawaci ?

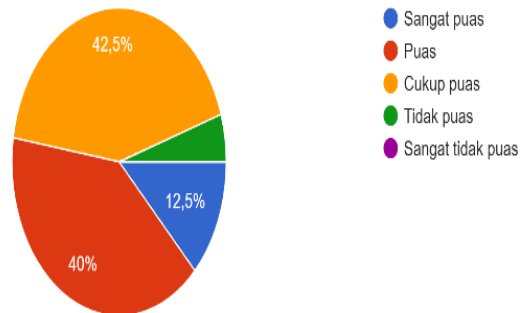
40 jawaban



Lampiran 1. Survey Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Toko H&M Supermall Karawaci (lanjutan)

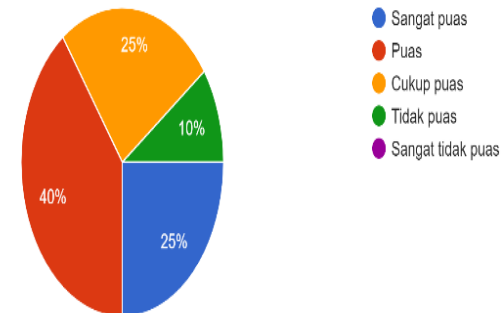
29. Menurut anda bagaimana staff yang ramah, murah senyum dan tulus terhadap customer di Toko H&M SuperMall karawaci ?

40 jawaban

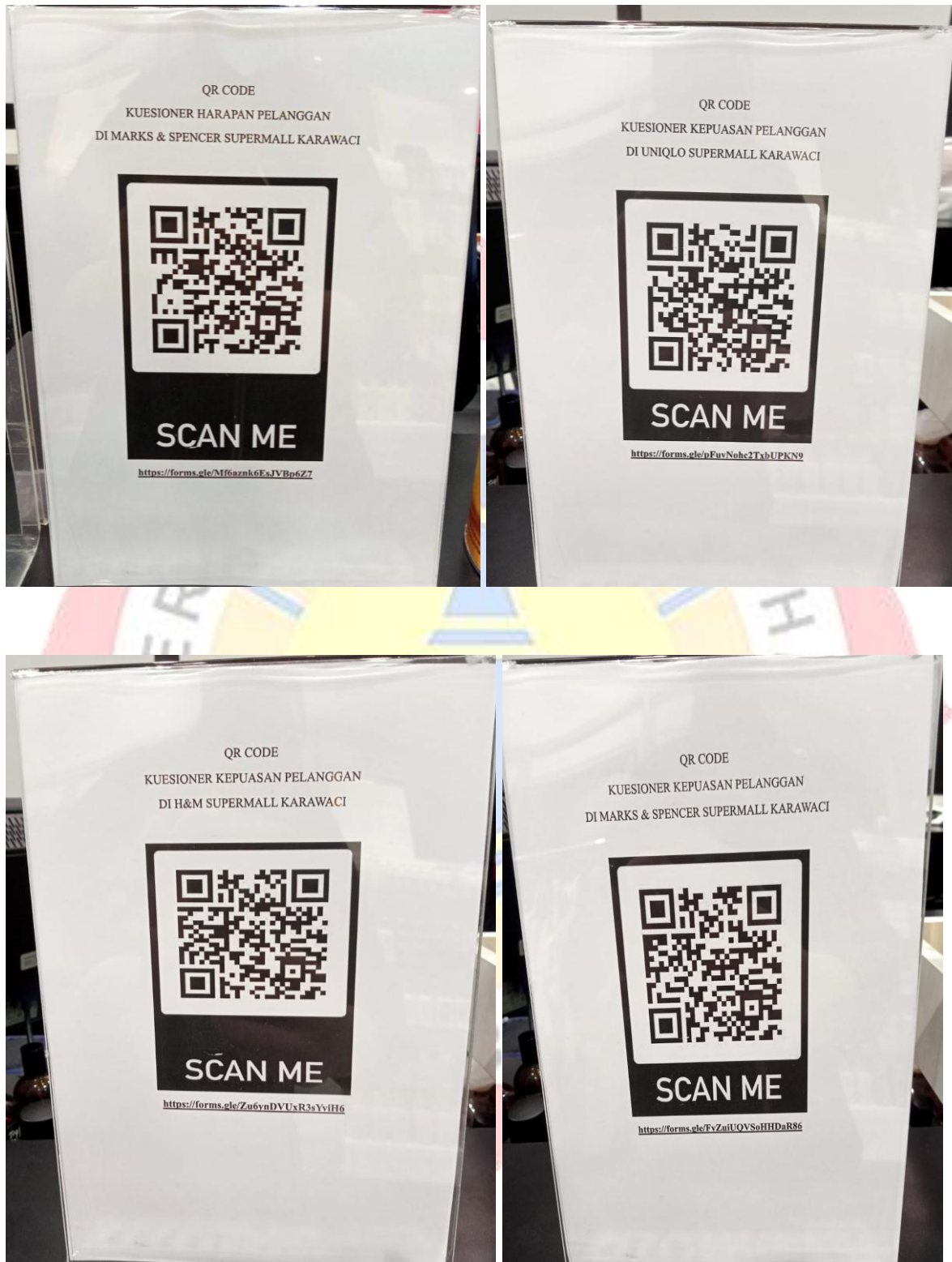


30. Menurut anda bagaimana inisiatif staff membantu mengamankan barang bawaan customer sebagai rasa kepedulian agar nyaman saat berbelanja di Toko H&M SuperMall karawaci ?

40 jawaban



Lampiran 2. QR Code Survey



Lampiran 2. QR Code Survey (lanjutan)

Lampiran 3. Product Knowledge

Marks & Spencer

Product Knowledge



Tujuan Training

- 1 Untuk mengetahui keunggulan atau inovasi item yang ada di Marks & Spencer
- 2 Mengetahui personal branding
- 3 Mengetahui cara melayani customer dengan baik



Inovasi tentang produk

1



2



Lampiran 3. *Product Knowledge* (lanjutan)

Positive Image

Mengapa Kita Membutuhkan Positive Image?

Kita adalah wajah dari perusahaan

Tugas kita adalah menjaga nama baik perusahaan

Positive self image akan sangat menguntungkan bagi bisnis yang kita jalani

BAGAIMANA CARANYA SUPAYA KITA MEMILIKI SELF IMAGE YANG BAIK?

Grooming

- Rapih
- Tidak boleh bau badan / bau mulut
- Berpenampilan dan berpakaian sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku

Attitude

- Menjaga integritas dan kejujuran
- Bersikap profesional
- Memiliki kepribadian yang baik

Komunikasi

- Berbicara dengan bahasa yang baik dan sopan.
- Bahasa tubuh yang terbuka

Selalu berfikir positif

GROOMING

DO'S		DONT'S	
 	 		
 Seragam Rapih 	 Menggunakan seragam yang tidak sesuai 		
 Sepatu Bersih 	 Menggunakan sepatu selain pantofel 		
 Kuku bersih dan rapih 	 Menggunakan kutek atau kuku yang tidak bersih 		
 Tidak bau badan 	 Bau badan atau bau mulut 		
 Menggunakan makeup standar dan wajah bersih 	 Wajah pucat, lusuh dan berminyak 		

Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Kerja Praktik

**MARKS &
SPENCER**
LONDON

PT MITRA SELARAS SEMPURNA

Jl. Jend. Sudirman No.Kav. 13-15, RT.10/RW.11, Karet Tengsin, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10250, Indonesia

SURAT KETERANGAN KERJA
NOMOR:2023/HRD/001/EX

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pertiwi
Jabatan : HRD Manager
Alamat : Jl. Jend. Sudirman No.Kav. 13-15, RT.10/RW.11, Karet Tengsin, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10250, Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Lestarina Hia
Asal Universitas : Universitas Buddhi Dharma
Alamat Universitas : Jalan Imam Bonjol No 41 RT 002/ RW 003, Karawaci Kec Karawaci Kota Tangerang, Banten 15115

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan magang kerja di PT. Mitra Selaras Sempurna – Marks & Spencer Supermall Karawaci. Yang bersangkutan melaksanakan magang kerja selama **1 bulan**, dari tanggal **15 Mei 2023** sampai **15 Juni 2023**.

Selama magang di PT. Mitra Selaras Sempurna – Marks & Spencer Supermall Karawaci yang bersangkutan telah belajar tentang kegiatan secara aktif di perusahaan kami. Dan pada surat ini dikeluarkan, yang bersangkutan sudah melakukan tanggung jawab serta tugas secara baik.

Demikian surat keterangan magang ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 11 Juli 2023

MARKS & SPENCER
MATE KARAWACI

Pertiwi
HRD Manager