

LAMPIRAN – LAMPIRAN

HASIL WAWANCAR

Nama : Riskina

Jabatan : Mahasiswi UNUJA

Wawancara bersama riskina yang belanja di Enje Mart

1. Dek ris pernah belanja di Enje Mart?

Iya pernah mbk rosi, kenapa mbk

2. Gimana dengan harga di Enje Mart?

Iya begitu mbk standar harga tidak sesuai.

3. Gimana dengan harga yang tidak konsisten dirak dengan dikomputer kasir?

Harganya tidak sesuai mbk, masak saya ketika beli kasur waktu itu masih santri barunya harganya murah diraknya ketika sampai dikasir abi yang membayarnya ternyata berbeda dengan yang dirak sama dengan dikasir. Saya merasa kecewa ketika belanja di Enje Mart.

4. Kamu merasakan puas atau tidak puas belanja di Enje Mart?

Saya merasa tidak puas, alhamdulilahnya barang yang dijual bersegel HALAL.

Nama :ayu ashari

Jabatan : pengurus Gang M

Wawancara dengan pengurus yang berbelanja diEnje Mart

1. Ayu kamu pernah belanja di Enje Mart?

Iya, pernah kenapa

2. Kamu mengalami harga yang tidak konsisten dirak dengan dikomputer?

Iyaa waktu itu aku yang belanja di Enje Mart harganya sangat beda waktu itu membeli keripik ketika sampai dikasir sangat berbeda.

3. Gimana kamu merasa puas atau tidak belanja di Enje Mart?

Tidak karena harganya beda jauh bangett tidak sama dengan yang saya harapkan. Meskipun penataan rak rapi dan tempatnya bersih saya masih kesel dengan harga yang tidak sama.

Nama :ustad asjar

Jabatan: petugas Enje Mart

Wawancara dengan petugas Enje Mart

1. Ustad gimana dengan pengaruh harga yang tidak sesuai dirak dengan dikasir terhadap kepuasan pelanggan?
ya pengaruh banget lah, harga rak sama di komputer tidak sama, misalnya teh pucuk dirak harganya anggaplah 2.500 tapi nyampe ke kasir jadi 3.000 otomatis konsumennya tidak Kembali lagi belanja ditempat itu begitu
2. Bentuk Struktur Enje Mart ustad?
Bidang usaha – knit Enje Mart – kasir – pramuniaga
3. Apa saja visi misinya ?
Visi : mewujudkan santri preneur, mandiri, kuat da mendunia.
Misi: mendukung, membantu, serta melaksanakan program pengembangan usaha pesantren
4. Gimana dengan Pengantian koin kembalian dengan permen biasanya menjadi pembicaraan antara pelanggan. Hal ini juga membuat rasa kepuasan pelanggan berkurang.
Sepengalaman saya masih diEnje Mart dulu.kalau Kembaliannya koin diganti dengan permen itu tidak ada pembicaraan pelanggan dengan pelayanan. Cuma petugas nya cukup bilang saja ke konsumen. Bu pak mbk adik mohon maaf sebelumnyaa bu uang logam nya lagi kehabisan stock gimana kalau digantii permen atau didonasi saja seperti itu. Tidak ada pembicaranya pelanggan dengan pelayanan, Cuma bilannya konsumen ya atau didonasi.
5. Upaya strategi peningkatan pelayanan kosumen saat melakukan transaksi yang tidak konsisten dikasir
penyamaan harga barang dirak ketika nyampe ke kasir tidak sama harga strategi pihak Enje Mart untuk meningkatkan kepercayaan konsumen kepada Enje Mart, mohon maaf mbk atau Bu terkait dengan harga dirak belum sempet kami ganti karena keterbatasan karyawan insyallah nggak ada

komplek antara konsumen dengan pelayanan, yang penting kita jujur, sopan, bertanggung jawab dan konsisten dalam pelayanan ke konsumen.

Nama : Jamilah

Jabatan: santri aktif

Wawancara dengan santri aktif

1. Gimana dengan pengaruh harga yang tidak sesuai dirak dengan dikasir terhadap kepuasan pelanggan?
saya ini sering berbelanja di koperasi Enje Mart, saya pernah mengalami selisih harga dalam pembelian makanan ringan, perbedaan harga tersebut diketahui ketika saya sampai rumah dan melihat harga barang di struk pembayaran, meskipun harga tidak terlalu mencolok antara di rak dan saat pembayaran di kasir tapi kejadian ini ketika saya belanja ke koperasi Enje Mart waktu itu, saya tidak menanyakan tentang perbedaan harga. Saya puasnya ketika belanja di Enje Mart yaitu penatatan produk rapi dan tempatnya bersih jadi merasa nyaman apa lagi dengan logo halal dan BPOM.
2. Merasa puas atau gimana atas pelayanan di Enje Mart?
Saya merasa kurang puas atas pelayanan Enje Mart, harga yang tidak konsisten.

Nama : sisil

Jabatan: mahasiswi UNUJA

Wawancara dengan mahasiswi UNUJA yang berbelanja di Enje Mart

1. Apakah kamu pernah beli-beli di Enje Mart?
Iyaa pernah mbk
2. Gimana dengan barang yang ada di Enje Mart?
Alhamdulilah selama saya berbelanja di Enje Mart produk bersegel BPOM dan halal
3. Gimana dengan pengaruh harga yang tidak sesuai dirak dengan dikasir terhadap kepuasan pelanggan?

Ketika saya berbelanja di Enje Mart merasakan perselisian dalam harga yang ada di Enje Mart saya merasa kurang puas atas pelayanan yang ada di sana mbk masak iya harga yang terterah dimenunjuksn harga Rp.12.000 sedangkan saat melakukan pembayaran transaksi dikasir harga yang tercantum Rp. 13.000.

Nama : nadiah

Jabatan : mahasiswa UNUJA yang belanja di Enje Mart

Wawancara Bersama santri Nurul Jadid

1. Adek sering belanja di Enje Mart?

Iyaa sering mbk

2. Gimana perasaan kamu Ketika belanja di Enje Mart?

Lumayan puas

3. Bagaimana jika pengantian kembalian koin dengan permen?

merasa puas aja dengan pergantian kembalian koin dengan permen karena ketika kembalian dengan koin terlalu banyak uang koin di dompet itu bikin saya merasa kayak pengamben mending di ganti dengan permen yang bisa langsung di makan atau bisa juga dikasih keanak-anak kecil pasti seneng banget ketika di kasih dengan permen dan karyawannya jujur , tanggung jawab, serta suasana yang di Enje Mart juga nyaman bersih rapi

4. Terimakasih iya dek atas wawancaranya

Iya sama-sama mbk

Nama : fitri nurhayati

Jabatan : pengurus koperasi barat

Wawancara dengan pengurus koperasi

1. Pernah belanja di Enje Mart dek ?

Iya mbk pernah

2. Bagimana menurut kamu jika pergantian kembalian koin dengan permen?

Iya suka suka aja karena saya suka permen dari pada koin yang receh bikin dompet penuh begitu pula dengan tempat penataan senack diraknya sangat lah rapi.

3. Terima kasih banyak iya dek

Iya sama-sama

Nama : ustadah yati

Jabatan : pengurus kamar M

Wawancara Bersama pengurus kamar M yang pernah belanja di Enje Mart

1. Assalamualaikum ustadah saya mau bertanya?

Iya bertanya apa dek

2. Gimana perasaan kamu pergantian kembalian koin dengan permen?

saya sebagai santri yang sering belanja di koperasi Enje Mart merasa puas atas pergantian kembalian koin dengan permen, alasanya saya sangat praktis. Selain itu juga harga lumayan murah dan produk yang ada sudah BPOM dan HALAL. Buka tutup Enje Mart cukup baik, selalu tersenyum kepada pengunjung

3. Terima kasih

Sama-sama

Nama : usatada ana

Jabatan : pengurus kamar B yang pernah belanja di Enje Mart

Wawancara bersama pengurus yang pernah belanja di Enje Mart

1. Ustada ana pernah belanja di Enje Mart?

Iya pernah kenapa iya mbk

2. Saya mau bertanya ustadah?

Iya mau bertanya apa kamu

3. Bagaimana perasaan jenengan jika pergantian kembalian koin dengan permen?

Saya merasa puas atas pergantian kembalian koin dengan permen, sebab kali saya belanja selalu dapat kembalian permen tapi saya seneng saja dapat permen karena kalua koin mudah cepet ilang lebih baik permen biasa langsung di

makan. Menurutku koperasi Enje Mart tidak pernah mengadakan diskon atau potongan harga ketika saya berbelanja

4. Terima kasih ustada

Iya sama-sama

Nama : usatad iza komaria

Jabatan : pengurus daerah

Wawancara Bersama pengurus yang belanja di Enje Mart

1. Ustadah pernah belanja di Enje Mart?

Iyaa deck

2. Langsung tutup poin saja ustada gimana perasaan ustada jika pergantian kembalian koin dengan permen?

menurut saya iya lebih baik kembalian dengan koin itu lebih baik dari pada permen karena saya lebih suka dengan koin lebih bermanfaat jika ada pengamen atau pengngemis bisa dikasih kan dari pada permen. Saya puas dengan produk HALAL dan BPOM. Produk yang dijualkan lumayan lengkap dari pada di koperasi yang lain di dalam pondok pesantren.

3. Terima kasih

Iya sama-sama

Nama : bella mega

Jabatan : sebagai santri

Wawancara bersama santri yang belanja di Enje Mart

1. adik pertama kali belanja di Enje Mart?

Iyaa mbk pertama kali

2. bagaimana dengan palayanan yang diberikan oleh Enje Mart?

Saya maerasa tidak puas dengan apa yang terjadi sudah terlanjut beli gimana lagi

3. bagimana dengan jika pergantian kembalian koin dengan permen?

saya pertama kali belanja di koperasi Enje Mart saya merasa tidak puas dengan produk yang saya cari selalu tidak ada, karyawannya selalu tersenyum kepada

pengunjung, dan saya sangat tidak puas dengan kembalian di kasih permen emangnya saya anak kecil ketika dikasih permen pasti suka lebih baik koin bisa bermanfaat

4. terima kasih adik sudah mau diwawancarai
iya sama-sama mbk

Nama :Alfin

Jabatan : konsumen yang belanja di Enje Mart

Wawancara dengan konsumen

1. udah berapa kali belanja di Enje Mart kak
sudah ke dua kalinya saya berbelanja
2. gimana dengan harga yang dirak Ketika sampai dikasih ?
biasa aja selama saya belanja belum ada kendala, Cuma ada beberapa yang tidak sesuai tapi gak terlalu melonjol
3. gimana dengan jika pergantian kembalian koin dengan permen?
saya sudah belanja ke dua kali selalu dapat kembalian dengan permen yang mau menolak itu gimana dari pada gak dapat kembalian apa-apa saya merasa tidak puas dengan kembalian permen. Enje Mart juga tidak ada promo atau diskon selama saya belanja disana
4. mungkin ada keluhan atau apa gitu kak Ketika belanja di Enje Mart?
Sampai saat ini masih dengan kembalian permen sama harga yang tidak sesuai semoaga kedepannya koperasi Enje Mart semakin lebih baik lagi dan ramai banyak pengujung.
5. Terima kasih banyak iya ka katas waktunya
Iya sama-sama

Wawancara bersama bapak ahmad agus fanani, M.P.d selaku ketua unit usaha

ROSI NURJANNAH

Pertanyaan wawancara

1. Apakah pengaruh kesesuaian harga display barang di rak dan di komputer kasir dapat mengurangi kepercayaan pelanggan saat berbelanja di Enje Mart?
2. Pengantian koin kembalian dengan permen biasanya menjadi pembicaraan antara pelanggan. Hal ini juga membuat rasa kepuasan pelanggan berkurang, bagaimana bapak menyikapinya?
3. Apa upaya yang dilakukan Enje Mart sebagai strategi dalam meningkatkan kepercayaan konsumen dalam hal konsistensi penyamaan harga barang antara di rak display dan di komputer kasir ?
4. Apakah penting keberadaan koperasi pondok pesantren bagi santri di pondok pesantren nurul jadid?
5. Bagaimana keadaan koperasi pondok pesantren Enje Mart?
6. Bagaimana fungsi dari struktur organisasi di koperasi Enje Mart?
7. Apakah pondok pesantren memberikan pelatihan bagi para mahasantri tentang keorganisasian dan kewirausahaan?
8. Apakah dengan praktik berkoperasi anda dapat menanamkan sikap keuletan dalam bekerja terhadap tugas-tugas yang diberikan?
9. Menurut anda apakah sarana dan prasarana sudah sesuai?
10. Bagaimana sistem yang dilakukan untuk menjaga koperasi Enje Mart?
11. Apa saja yang dijual di dalam koperasi Enje Mart?
12. Dimana koperasi berbelanja persediaan untuk koperasi Enje Mart?
13. Solusi apa saja yang dilakukan untuk mengatasi adanya kendala yang muncul dalam koperasi Enje Mart?

JAWABAN HASIL WAWANCARA:

1. iya, karena bila tidak ada mata akan tunduk komplain dari konsumen. Bila keseringan maka berakibat berkurangnya kepercayaan pada bisnis.
2. yg pasti saya selaku kepala toko tetap berusaha mengelakkan uang kembalian kepada konsumen, dan bila terjadi kesalahan uang koci untuk kembalikan dan harus di ganti dengan pecahan. Maka harus wajib melakukannya segera dan menyampaikan "Maaf uang" kepadanya karenanya kami ganti dengan pecahan.
3. Konsumen mengelakkan SOP toko dimana petugas yg bertugas mengawasi selalu melakukannya pengecekan harga.
4. penting sekali
5. Atham diambil, cajenart di dalam posbank selalu selalu dalam peringatan di depannya selalu seperti pelajaran sebaik kejujuran bisnis.
6. Dalam cajenart fungsi struktur berjalan sesuai tujuan masing-masing. Walau ada hal yg masih perlu di berbaiki.
7. Memberikan.
8. Dapat, karena praktisnya Santi yg bertugas di cajenart dituntut untuk selalu teliti, teliti dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
9. Pelum Semarang.
10. Dengan adanya SOP (Standart Operasional Prosedur). Struktur dan kontrol dari insentivemant

11. Seluruh kebutuhan Santi.
12. Belanja dari Distributor produk (Sales) dan Belanja di toko Grosir.
13. 1. Menerapkan SOP.
2. Melaporkan kepada kepala toko untuk memberikan solusi
3. Briefing kerjawan yg dilaksanakan oleh kepala toko.
4. Evaluasi
5. melaksanakan tugas dengan profesional semai tujuan nya.

Selesai, terima kasih

- 1) Sejarah berdirinya Enjemarkt
- 2) * Pembahasan
- 2) Visi misi Enjemarkt
- 3) * Penerapan Data
- 3) Struktur Enjemarkt
- 4) Maka nmr. Agar Enjemarkt

- 5) Jangan lupa tanya pertanyaan Dikyandini
- 6) * IJK
- bukti pembagian
- Marah
- Transkip
- IJK 16
- IJK 35 + 8
- 16
- 35
- 53
- 88
- 7) Dikyandini

HASIL PENYEBARAN ANGKET

ANALISA MULWAHINNAH

INSTRUMEN ANGKET PENELITIAN

Strategi Peningkatan Pelayanan Konsumen Saat Melakukan Transaksi Tidak Konsumen Dikasir
(studi kasus pelayanan kasir di retail koperasi Enje Mart)

NO		SP	P	TP	STP
1.	Enje Mart menyediakan produk yang berkualitas dan dapat dipercaya (seperti tidak ada produk yang kadaluwarsa, tercatut logo halal, dan BPOM).	✓			
2.	produk yang dijual Enje Mart beraneka jenis dan sangat lengkap jika dibandingkan supermarket yang lain.	✓			
3.	Karyawan mempunyai pengetahuan tentang produk ketika konsumen bertanya	✓			
4.	Karyawan selalu tersenyum kepada pengunjung	✓			
5.	Tempat parkir Enje Mart luas dan aman	✓			
6.	Harga produk yang ditetapkan tidak sesuai dengan ketika melakukan transaksi dikasir			✓	
7.	Harga semis barang produk yang ditetapkan Enje Mart relatif lebih murah dari supermarket lain atau kompetitor lain		✓		
8.	Enje Mart mengalakukan diskon atau potongan harga, apa sesuai dengan diskon yang diberikan ketika transaksi dikasir		✓		
9.	Pemasaran produk dan peralatan barang didalam koperasi Enje Mart rapi, menarik dan bersih	✓			
10.	Apa anda merasa puas dengan semua pelayanan yang diberikan oleh karyawan Enje Mart		✓		
11.	Karyawan Enje Mart memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan konsumen	✓			
12.	Koperasi Enje Mart dengan sig selalu memberikan respon terhadap anggota yang komplain terhadap pelayanan yang diberikan	✓			
13.	Ketepuhan dan tanggung jawab karyawan	✓			
14.	Waktu open order dan closed order di koperasi Enje Mart tepat waktu	✓			
15.	Keperseri Enje Mart menukar uang kembalian kecil dengan permen atau jajanan kecil	✓			

Naskah rahniziah
Nim : 2042300033
Prodi : PB1

INSTRUMEN ANGKET PENELITIAN

Strategi Peningkatan Pelayanan Konsumen Saat Melakukan Transaksi Tidak Konsumen Dikasir
(studi kasus pelayanan kasir di retail koperasi Enje Mart)

NO		SP	P	TP	STP
1.	Enje Mart menyediakan produk yang berkualitas dan dapat dipercaya (seperti tidak ada produk yang kadaluwarsa, tercatut logo halal, dan BPOM).	✓			
2.	produk yang dijual Enje Mart beraneka jenis dan sangat lengkap jika dibandingkan supermarket yang lain.	✓			
3.	Karyawan mempunyai pengetahuan tentang produk ketika konsumen bertanya	✓			
4.	Karyawan selalu tersenyum kepada pengunjung	✓			
5.	Tempat parkir Enje Mart luas dan aman	✓			
6.	Harga produk yang ditetapkan tidak sesuai dengan ketika melakukan transaksi dikasir		✓		
7.	Harga semis barang produk yang ditetapkan Enje Mart relatif lebih murah dari supermarket lain atau kompetitor lain	✓			
8.	Enje Mart mengalakukan diskon atau potongan harga, apa sesuai dengan diskon yang diberikan ketika transaksi dikasir		✓		
9.	Pemasaran produk dan peralatan barang didalam koperasi Enje Mart rapi, menarik dan bersih	✓			
10.	Apa anda merasa puas dengan semua pelayanan yang diberikan oleh karyawan Enje Mart	✓			
11.	Karyawan Enje Mart memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan konsumen	✓			
12.	Koperasi Enje Mart dengan sig selalu memberikan respon terhadap anggota yang komplain terhadap pelayanan yang diberikan	✓			
13.	Ketepuhan dan tanggung jawab karyawan	✓			
14.	Waktu open order dan closed order di koperasi Enje Mart tepat waktu	✓			
15.	Koperasi Enje Mart menukar uang kembalian kecil dengan permen atau jajanan kecil		✓		

HASIL PENYEBARAN ANGKET 100 KONSUMEN

N	skor pertanyaan															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	3	4	4	4	1	3	4	3	4	4	3	3	4	1	49
2	3	3	4	3	4	1	3	3	3	3	4	4	4	4	1	47
3	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	2	36
4	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	1	32
5	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	36
6	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	38
7	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	37
8	3	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	4	2	35
9	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	40
10	2	2	1	4	1	4	3	2	3	2	3	3	4	1	2	37
11	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	54
12	3	3	4	4	2	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	45
13	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	34
14	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	41
15	4	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	39
16	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	36
17	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	37
18	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	40
19	4	4	3	4	4	1	2	4	2	3	3	4	3	4	3	48
20	4	2	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	50
21	4	2	3	4	4	1	3	2	4	3	4	3	4	3	1	45
22	4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	48
23	4	4	2	2	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	48
24	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	38
25	4	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	37
26	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	36
27	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	36
28	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	1	36
29	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	35
30	4	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	38
31	4	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	38
32	4	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	38
33	4	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	39
34	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	38
35	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	37

36	3	4	4	4	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	42
37	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	38
38	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	38
39	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	1	35
40	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	1	33
41	3	4	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	1	34
42	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	37
43	4	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	1	35
44	3	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	3	1	30
45	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	34
46	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	34
47	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	30
48	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	39
49	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	39
50	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	34
51	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	34
52	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	32
53	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	38
54	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	38
55	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
56	4	3	4	4	4	1	4	3	4	4	3	2	3	3	4	50
57	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	37
58	4	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	4	4	42
59	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	47
60	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	4	3	3	43
61	4	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	4	2	40
62	4	3	4	3	3	1	3	2	3	3	4	4	4	3	2	46
63	4	3	4	3	3	1	3	2	3	3	4	4	4	3	3	47
64	4	3	4	3	3	1	3	2	3	3	4	4	4	3	2	46
65	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	38
66	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	52
67	1	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	2	4	1	2	41
68	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	1	35
69	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	47
70	3	4	4	3	2	1	3	3	4	3	2	1	3	3	2	41
71	4	3	4	4	3	1	3	3	4	3	4	4	3	4	1	48
72	4	3	4	4	3	1	4	4	3	4	3	4	4	3	1	49
73	3	3	4	3	4	1	3	4	4	3	4	3	3	3	2	47
74	4	2	3	2	3	1	3	2	4	4	2	3	4	4	2	43

75	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	4	1	3	1	4	31
76	2	2	2	2	1	1	3	3	4	3	3	1	2	3	2	34
77	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	39
78	4	4	3	3	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	43
79	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	44
80	4	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	39
81	4	3	3	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	2	41
82	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	39
83	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	41
84	3	3	3	4	4	1	3	2	4	3	3	3	3	3	2	44
85	3	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	2	44
86	4	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	42
87	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	47
88	3	3	2	3	3	1	4	2	3	4	2	3	4	3	4	44
89	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	38
90	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	42
91	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	31
92	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	40
93	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	1	32
94	3	4	4	4	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	42
95	4	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	1	34
96	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	1	33
97	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	37
98	4	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	39
99	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
100	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	42
	328	284	291	269	254	153	264	236	296	279	303	286	325	299	230	
jumlah																40,97

sumber: penyebaran angket.

DOKUMENTASI:





YAYASAN NURUL JADID PAITON
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
Karanganyar Paitan
Probolinggo 67291
• 08883077077
www.unuja.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Rosi nurjannah
 2. NIM : 1842400049
 3. Prodi : Ekonomi
 4. Judul Skripsi : strategi strategi peningkatan pelayanan konsumen saat melakukan transaksi tidak konsisten dikasir (studi kasus pelayanan kasir di retail koperasi nj mart)
 5. Pembimbing I : Moh.Rasidi.MM
 6. Fokus Bimbingan : **Aspek Relevansi Judul, Landasan Teori, Aktualisasi Data, Dan Ketajaman Analisis**

7. Konsultasi

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN KONSULTASI/ARAHAN	PARAF
	Mac 2019	OK	FR
BAB I	I Latar belakang	-	FR
"	II Kajian Pustaka	-	FR
"	III Metodologi, Penerapan	-	FR
Bab II		Acc	FR
Bab III		Acc	FR

8. Bimbingan telah selesai pada tanggal 18 Juli 2022.

Dosen Pembimbing I


(Moh. Rasidi, MM)



YAYASAN NURUL JADID PAITON
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
Karanganyar Palton
Probolinggo 67291
2 08883077077
www.unuja.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Rosi nurjannah
2. NIM : 1842400049
3. Prodi : Ekonomi
4. Judul Skripsi : strategi peningkatan pelayanan konsumen saat melakukan transaksi tidak konsisten dikesir (studi kasus pelayanan kasir di retail koperasi nj mart)
5. Pembimbing II : M&h.Hamzah,SE.,MM

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN KONSULTASI/ARAHAN	PARAF
22-11-2021	JUUL SLEPSI	-	Si
15-03-22	ANFET / KONSEPNER	-	Si
17-03-22	Penulisan SLEPSI BAB I-III	Perbaikan Penulisan	Si
21-05-22	BAB I, II, III ACC.	Perbaiki Penulisan yang	Si
11-07-22	Hasil Penelitian	Bi Prosesanasi %	Si
19-07-22	BABS IV & V	ACC	Si

8. Bimbingan telah selesai pada tanggal 30 Mei 2022.

Dosen Pembimbing II

(Moh,Hamzah,SE.,MM)



PONDOK PESANTREN NURUL JADID BIRO PENGEMBANGAN BIDANG USAHA

PO. Box 1 Paiton Probolinggo 67291 Telp. (0335) 774121 e-mail: njbistren@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: NJ-I/02/073/A.VIII/07.2022

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **AHMAD AGUS FANANI, M.Pd.**
NIUP : 50220509905
Jabatan : Kepala Bidang Usaha

dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : **ROSI NURJANAH**
NIM : 1842400049
Prodi : Ekonomi
Semester : VIII (delapan)

benar-benar telah melakukan penelitian di Unit Usaha eNje Mart dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"Strategi Peningkatan Pelayanan Konsumen Saat Melakukan Transaksi tidak Konsisten di Kasir"**.

Demikian keterangan ini, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Paiton, 18 Juli 2022
Kepala Bidang Usaha,


AHMAD AGUS FANANI, M.Pd.
NIUP. 50220509905

RIWARAT HIDUP



Penulis bernama Rosi Nurjannah, lahir di Sidoarjo pada tanggal 10 januari 1998. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Sutaji dan Ibu Jumilah. Penulis memulai pendidikannya di SDN 2 Krikilan, tamat pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan Pendidikan tingkat SMP hingga lulus pada tahun 2013. Setelah itu melanjutkan Pendidikan tingkat SMA hingga lulus pada tahun 2016. Dan setelah itu menempuh Pendidikan selanjutnya hingga pada saat 2018 ditingkat perguruan Tinggi universitas nurul jaded paiton probolinggo.

