

LAMPIRAN

**KUESIONER PENELITIAN PENINGKATAN KINERJA OPERASIONAL
UMKM MELALUI PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN,
PERAMALAN PERMINTAAN, DAN PENGENDALIAN PERSEDIAAN
(STUDI KASUS: UMKM DI BOYOLALI)**

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Mohon beri tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda. Penilaian dilakukan dalam dua kategori: **Tingkat Kepentingan** dan **Tingkat Kinerja/Kepuasan**.
A. Tingkat Kepentingan (Seberapa penting layanan ini bagi Anda?) Sangat Penting (SP) = 5

A. Tingkat Kepentingan (Seberapa penting layanan ini bagi Anda?)

- Sangat Penting (SP) = 5
- Penting (P) = 4
- Cukup Penting (CP) = 3
- Tidak Penting (TP) = 2
- Sangat Tidak Penting (STP) = 1

B. Tingkat Kinerja / Kepuasan (Bagaimana pelayanan yang Anda rasakan saat ini?)

- Sangat Puas (SP) = 5
- Puas (P) = 4
- Cukup Puas (CP) = 3
- Tidak Puas (TP) = 2
- Sangat Tidak Puas (STP) = 1

2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan Anda.
4. Setelah mengisi kuesioner, mohon Bapak/Ibu berikan kepada petugas yang menyerahkan kuesioner.

5. Terima kasih atas partisipasi Anda.

Identitas Responden

Nama Responden :

Usia : ☐ 12-22 Tahun ☐ 23-29 Tahun ☐ > 30 Tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Guru/Dosen
☐ Karyawan/PNS ☐ Lainnya

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Indikator Pertanyaan	SP	C	CP	TP	STP
1	Area penjualan terlihat bersih dan rapi					
2	Peralatan yang digunakan terlihat higienis					
3	Penampilan karyawan rapi dan bersih					

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	Indikator Pertanyaan	SP	C	CP	TP	STP
1	Produk yang diberikan sesuai dengan pesanan					
2	Rasa produk konsisten setiap pembelian					
3	Pelayanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan					

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

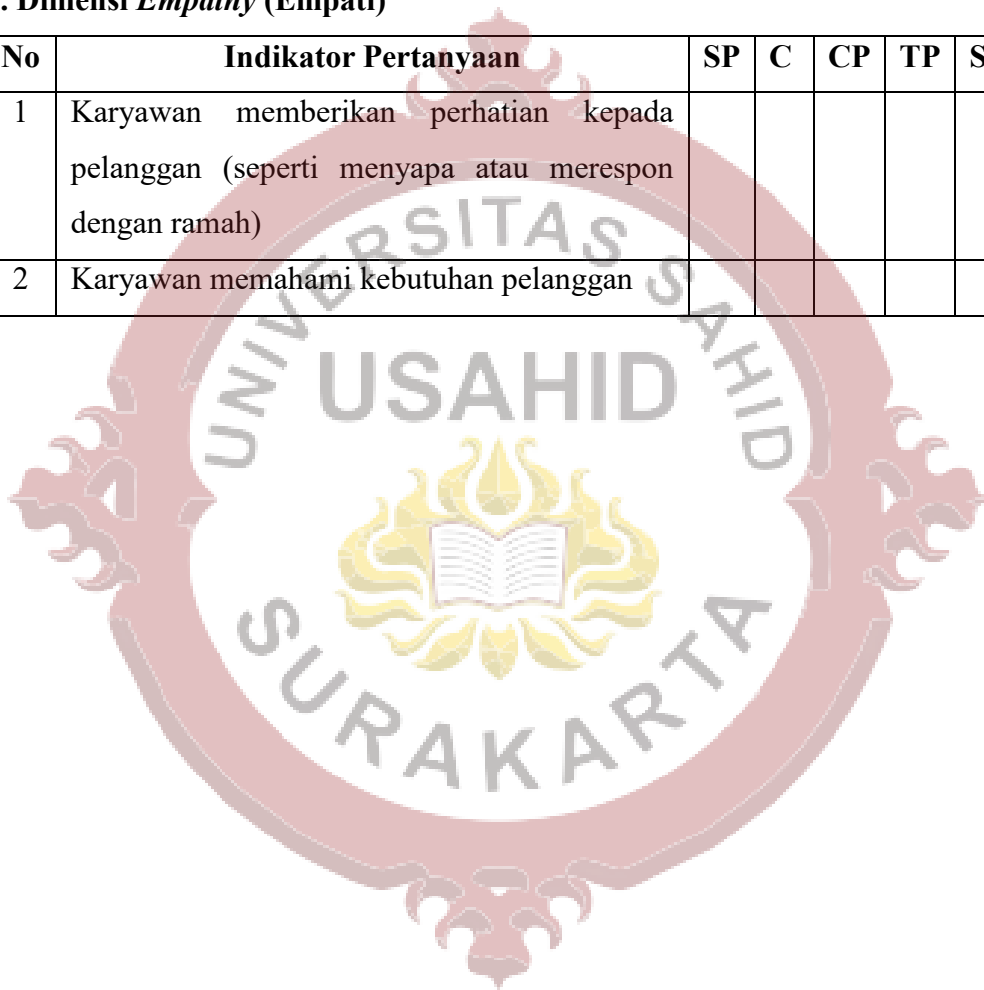
No	Indikator Pertanyaan	SP	C	CP	TP	STP
1	Karyawan melayani dengan cepat					
2	Karyawan sigap membantu ketika pelanggan membutuhkan					
3	Waktu tunggu pelayanan relatif singkat					

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Indikator Pertanyaan	SP	C	CP	TP	STP
1	Karyawan bersikap sopan dan ramah					
2	Pelanggan merasa aman terhadap kebersihan produk					

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

No	Indikator Pertanyaan	SP	C	CP	TP	STP
1	Karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan (seperti menyapa atau merespon dengan ramah)					
2	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan					



Tabel Importance

Atribut	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
A1	4	3	4	2	4	5	1	4	5	4	4	4	5	4	1
A2	4	3	5	4	2	5	2	3	5	4	3	5	4	4	2
A3	3	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	1
A4	4	5	3	4	5	4	1	4	4	5	5	5	4	4	2
A5	4	5	4	5	5	3	1	4	3	4	5	5	4	4	1
A6	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	3	4	4	4	1
A7	4	5	3	4	5	4	2	3	4	5	5	4	5	4	1
A8	5	4	4	4	5	5	1	3	4	4	5	4	5	4	2
A9	4	5	5	4	5	5	2	3	4	5	4	4	3	4	1
A10	4	5	4	5	5	5	1	3	5	5	3	5	5	4	1
A11	4	4	5	5	5	3	1	4	5	5	5	4	4	4	2
A12	5	3	4	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	1
A13	5	4	5	4	4	4	1	4	4	5	5	5	5	4	2

R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30
3	5	1	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1	5	1
5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	5	2	2	5	2
5	5	2	5	5	4	4	5	4	5	4	2	2	5	2
3	4	1	4	5	5	4	4	4	5	4	1	1	5	1
3	5	1	4	5	4	4	5	4	4	3	1	1	4	1
5	4	1	5	5	4	4	5	4	4	4	1	1	5	1
5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	1	1	4	1
5	5	1	4	5	4	5	4	5	4	5	1	2	5	1
4	5	2	4	5	4	5	5	5	4	4	2	2	4	2
4	5	1	5	5	4	5	5	4	4	5	1	1	5	1
4	4	1	4	5	5	4	5	5	4	4	1	2	4	1
5	4	2	4	5	4	4	5	5	4	4	2	2	4	2
4	4	1	5	5	4	4	5	4	4	5	1	2	5	1

R31	R32	R33	R34	R35	R36	R37	R38	R39	R40	R41	R42	R43	R44	R45
4	5	2	2	5	4	4	5	4	4	5	1	4	2	5
5	4	2	1	5	4	4	4	5	5	4	2	4	2	4
3	5	1	2	5	5	4	5	4	4	5	2	5	2	4
4	5	2	2	4	5	4	4	4	5	4	1	5	2	4
5	4	2	1	5	4	4	5	4	4	4	1	5	2	5
5	4	2	1	5	5	5	5	4	5	4	1	5	2	5
4	4	1	2	5	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4
5	4	2	1	4	4	5	5	5	4	5	1	4	2	4

4	5	1	1	5	5	4	5	4	5	4	2	4	1	5
5	4	2	2	4	4	4	5	4	5	5	1	4	2	4
5	5	1	1	5	4	4	5	4	5	4	1	4	1	5
4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	4	2	4	1	5
4	5	1	2	5	4	4	5	5	4	4	1	4	1	4

R46	R47	R48	R49	R50	R51	R52	R53	R54	R55	R56	R57	R58	R59	R60
4	5	5	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5
4	5	5	5	4	4	4	1	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	2	5	4	5	5	4	4	4
4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	4	4	5	1	5	4	4	4	5	5	4
4	5	5	5	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	1	5	4	4	5	4	5	4
4	5	5	5	4	5	4	1	5	5	4	4	5	4	5

R61	R62	R63	R64	R65	R66	R67	R68	R69	R70	R71	R72	R73	R74	R75
5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4
5	4	5	4	4	5	4	2	5	2	5	4	5	2	5
4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	2	5
4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	5
5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4
5	4	4	5	4	4	5	3	5	2	4	4	5	1	5
5	5	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3
5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5

R76	R77	R78	R79	R80	R81	R82	R83	R84	R85	R86	R87	R88	R89	R90
4	5	4	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4
5	5	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	1	4
5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	1	4
5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4

5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	1	5
5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5	4	1	5
4	2	5	4	1	4	5	4	5	5	4	5	5	1	5
4	5	4	4	1	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4
5	4	2	5	1	5	5	5	4	5	4	5	4	1	4
5	4	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1	4
4	5	4	4	2	5	5	5	4	4	5	4	5	1	5
5	5	1	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4
4	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	2	4	2	5

R91	R92	R93	R94	R95	R96	R97	R98	R99	R100	Total	Average
5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	393	3.93
5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	403	4.03
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	403	4.03
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	405	4.05
5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	404	4.04
5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	415	4.15
5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	399	3.99
5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	401	4.01
5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	403	4.03
5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	406	4.06
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	411	4.11
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	402	4.02
5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	406	4.06

Tabel Performance

Atribut	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
A1	3	4	4	5	3	5	1	4	5	4	5	4	5	5	2
A2	3	4	5	3	5	4	2	3	5	4	5	4	4	4	1
A3	4	3	4	3	5	3	2	3	4	5	5	4	4	4	2
A4	3	4	4	3	5	4	1	4	5	5	5	4	4	4	2
A5	5	4	4	4	5	4	2	3	5	4	5	5	5	4	1
A6	4	4	3	5	3	4	2	4	5	3	5	5	4	4	1
A7	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	1
A8	4	3	3	4	5	4	1	4	5	5	3	5	4	4	2
A9	4	3	5	4	4	5	2	4	3	5	5	4	4	4	1
A10	5	4	4	4	5	3	1	4	5	5	3	5	4	4	2
A11	5	4	4	4	5	4	1	4	5	3	5	4	4	4	1
A12	4	3	3	4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4	2
A13	5	4	4	4	3	4	1	4	4	4	5	4	4	4	2

R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30
5	4	1	5	3	4	5	5	4	5	5	1	1	4	1
5	4	2	5	3	5	4	4	5	5	4	2	2	5	2
5	4	1	4	5	4	4	5	5	3	5	1	3	5	1
4	5	2	5	3	4	5	5	5	4	4	2	2	5	2
4	5	1	5	5	4	5	4	5	4	5	1	1	4	1
4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	1	1	5	1
5	4	1	3	5	4	4	5	4	4	4	1	2	5	1
4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	1	2	4	1
4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	2	2	4	2
4	4	1	5	5	3	4	4	4	5	4	1	2	5	1
5	4	2	5	4	4	5	3	4	4	4	2	2	4	2
5	5	1	4	5	4	5	4	4	4	5	1	2	4	1
4	5	2	5	3	4	4	5	5	4	4	2	2	4	2

R31	R32	R33	R34	R35	R36	R37	R38	R39	R40	R41	R42	R43	R44	R45
5	5	1	1	5	5	4	5	5	5	4	1	5	1	5
4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	4	2	5	2	3
5	4	2	2	5	4	4	5	4	4	4	1	4	2	5
5	5	1	2	5	4	3	5	4	4	4	2	4	1	4
4	4	1	1	5	5	5	5	4	5	5	1	4	1	4
4	4	2	1	5	4	4	5	4	5	4	1	4	2	5
5	4	2	2	5	4	5	5	4	4	4	1	4	2	5
5	4	2	1	4	4	5	3	4	5	4	1	5	2	4

4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	5
4	5	1	1	4	4	5	5	4	4	4	1	5	1	4
4	4	1	2	5	4	4	4	5	3	5	2	4	1	4
4	5	2	2	5	4	4	3	5	5	4	1	5	2	5
5	5	1	1	5	4	4	4	4	5	5	2	5	1	4

R46	R47	R48	R49	R50	R51	R52	R53	R54	R55	R56	R57	R58	R59	R60
5	3	4	5	4	4	5	1	5	5	5	4	4	4	5
5	3	5	5	4	5	4	1	4	3	5	5	4	4	5
5	5	5	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	4
4	5	4	5	4	4	5	1	3	5	4	4	5	4	5
4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5
4	4	5	3	5	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5	3	4	4
4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	5	4	5	4	4
5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	5	4	1	4	5	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	5	5	1	4	5	5	5	4	5	4
5	5	3	5	4	4	5	2	5	5	4	4	4	5	4
4	5	5	5	4	4	5	1	5	4	4	5	4	5	4

R61	R62	R63	R64	R65	R66	R67	R68	R69	R70	R71	R72	R73	R74	R75
5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
3	5	4	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	1	5
5	5	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	2	2	5
4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4
4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	2	4	4
5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	4	5	5	2	4	4	5	2	4
4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4
4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5

R76	R77	R78	R79	R80	R81	R82	R83	R84	R85	R86	R87	R88	R89	R90
5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4
4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	5	5	1	4
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	2	4
4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	2	4

5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4
5	1	5	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4
5	2	3	5	2	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4
5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4
4	4	2	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	2	5
4	5	1	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4
5	4	4	4	2	5	5	4	5	3	4	5	5	2	4
5	4	2	4	1	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4
4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	2	4	2	4

R91	R92	R93	R94	R95	R96	R97	R98	R99	R100	Jumlah	Average
5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	396	3.96
5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	387	3.87
5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	398	3.98
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	398	3.98
5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	386	3.86
5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	395	3.95
5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	395	3.95
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	390	3.90
3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	387	3.87
3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	387	3.87
5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	399	3.99
4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	390	3.90
5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	404	4.04