

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner



Responden Yth, No. kuesioner: Tanggal Pengisian:  
 Nama saya **Mohamad Syafii Sabana** mahasiswa program studi **Agribisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)** yang sedang mengadakan penelitian mengenai **Kepuasan Konsumen Dalam Mengonsumsi Susu Segar Di Kedai Nyonya Muda**. Penelitian ini merupakan bagian dari tugas akhir (skripsi) yang sedang saya selesaikan. Demi tercapainya hasil penelitian yang diinginkan, mohon kesediaanya Anda untuk berpartisipasi dengan mengisi kuisisioner ini lengkap dan benar sebagaimana adanya. **Semua informasi yang diterima sebagai hasil dari kuesioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan untuk kepentingan akademis.** Atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

#### A. PROFIL KONSUMEN

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan Anda dengan memberikan tanda *check list* “✓” pada jawaban yang sesuai

1. Nama :  
 .....
2. Alamat :  
 .....
3. Jenis Kelamin :  
 Laki-laki       Perempuan
4. Usia : ..... Tahun



4. Kapan waktu yang paling Anda sukai untuk membeli susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda.

Pagi hari  Siang hari  Sore hari  Malam hari

5. Dari mana Anda mendapatkan informasi tentang Kedai Susu Nyonya Muda.

Teman  Keluarga  Spanduk, Neonbox  Internet

6. Berapakah jarak dari rumah ke Kedai Susu Nyonya Muda

0 – 2km  2,1 – 5km  5,1 – 10km   $\geq 10$ km (.....km)

7. Apa pertimbangan awal Anda mengonsumsi susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda (jawaban boleh lebih dari satu)

Harga  Produk  Pelayanan  Promosi   
Tempat  Jarak

### C. Persepsi konsumen

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan Anda dengan memberikan tanda *check list* “✓” pada jawaban yang sesuai.

1. Menurut Anda, Kedai Susu Nyonya Muda sudah memperkenalkan dan produk produk sesuai dengan kebutuhan saya

Sangat Setuju  Tidak Setuju

Setuju  Sangat Tidak Setuju

2. Menurut Anda, Citra Kedai Susu Nyonya Muda lebih baik dari citra kedai lainnya

Sangat Setuju  Tidak Setuju

Setuju  Sangat Tidak Setuju

3. Menurut Anda, bagaimana sikap dari pelayanan ketika ada konsumen di Kedai Susu Nyonya Muda

Sangat Ramah  Tidak Ramah

- Ramah  Sangat Tidak Ramah
4. Menurut Anda, bagaimana kecepatan dalam melayani konsumen di Kedai Susu Nyonya Muda
- Sangat Cepat  Tidak Cepat
- Cepat  Sangat Tidak Cepat
5. Menurut Anda, bagaimana kebersihan tempat di Kedai Susu Nyonya Muda
- Sangat Bersih  Tidak Bersih
- Bersih  Sangat Tidak Bersih
6. Menurut Anda, fasilitas yang ditawarkan Kedai Susu Nyonya Muda sudah memadai
- Sangat Memadai  Tidak Memadai
- Memadai  Sangat Tidak Memadai
7. Apa yang Anda rasakan dengan membeli susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda
- Sangat Bangga  Tidak Bangga
- Bangga  Sangat Tidak Bangga
8. Suasana Kedai Susu Nyonya Muda terlihat bersih dan rapi
- Sangat Setuju  Tidak Setuju
- Setuju  Sangat Tidak Setuju
9. Pelayanan yang melayani Anda bersikap sabar dan ramah
- Sangat Setuju  Tidak Setuju
- Setuju  Sangat Tidak Setuju
10. Pelayanan di Kedai Susu Nyonya Muda cukup bersahabat dan bersedia membantu kesulitan Anda
- Sangat Setuju  Tidak Setuju
- Setuju  Sangat Tidak Setuju
11. Suasana di Kedai Susu Nyonya Muda cukup aman dan nyaman

Sangat Setuju       Tidak Setuju   
 Setuju       Sangat Tidak Setuju

#### D. Motivasi konsumen

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan Anda dengan memberikan tanda *check list* “✓” pada jawaban yang sesuai.

1. Saya mengkonsumsi susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda karena rasa yang enak

Sangat Setuju       Tidak Setuju   
 Setuju       Sangat Tidak Setuju

2. Saya mengkonsumsi susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda karena variasi produk yang berbeda

Sangat Setuju       Tidak Setuju   
 Setuju       Sangat Tidak Setuju

3. Saya mengkonsumsi susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda karena kesegarannya

Sangat Setuju       Tidak Setuju   
 Setuju       Sangat Tidak Setuju

4. Saya mengkonsumsi susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda untuk melepas rasa dahaga

Sangat Setuju       Tidak Setuju   
 Setuju       Sangat Tidak Setuju

5. Saya mengkonsumsi susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda karena kebiasaan saya mengkonsumsi susu segar

Sangat Setuju       Tidak Setuju   
 Setuju       Sangat Tidak Setuju

6. Saya mengonsumsi susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda karena harga yang relative murah dibandingkan susu segar lainnya.

Sangat Setuju  Tidak Setuju   
Setuju  Sangat Tidak Setuju

7. Saya mengonsumsi susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda karena pilihan sajian dengan gelas berukuran 300ml dan 550ml

Sangat Setuju  Tidak Setuju   
Setuju  Sangat Tidak Setuju

8. Saya mengonsumsi susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda karena disajikan secara *higenis* dan bersih

Sangat Setuju  Tidak Setuju   
Setuju  Sangat Tidak Setuju

9. Saya mengonsumsi susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda karena aman dari bahan kimia berbahaya

Sangat Setuju  Tidak Setuju   
Setuju  Sangat Tidak Setuju

10. Sumber mana yang paling mempengaruhi Anda dalam membeli susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda

Teman  Keluarga  Spanduk, Neonbox  Internet

Lainya.....

### **E. Kepuasan Konsumen**

Isilah pertanyaan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling benar dengan keterangan sebagai berikut: STP = Jika **Sangat Tidak Puas** dengan pertanyaan, TP = Jika **Tidak Puas** dengan pertanyaan, P = Jika **Puas** dengan pertanyaan, SP = Jika **Sangat Puas** dengan pertanyaan.

No	Indikator	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Alasan
1	Produk	rasa produk yang enak.					
		varian produk rasa yang berbeda.					
		produk memiliki kesegarannya.					
		produk sesuai keinginan					
		rasa produk sesuai dengan saya harapkan					
2	Harga	harga murah					
		harga terjangkau					
		harga disc					
		harga sesuai dengan kualitas					
		harga sesuai dengan manfaat					
3	Pelayanan	pelayanan ramah					
		pelayanan cepat					
		pelayanan tidak terbelit-belit					
		pelayanan memiliki fasilitas yang memadai					
4	Promosi	promosi sangat baik					
		promosi lewat internet					
		promosi lewat media sosial					
		promosi media cetak					
		promosi dari teman					
5	Tempat	tempat bersih					
		tempat memiliki sarana parkir					
		tempat nyaman					
		tempat sesuai yang saya harapkan					
		tempat strategis					
6	Lokasi	dekat dengan rumah					
		yang strategis					

## F. Perilaku Konsumen

Isilah pertanyaan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia.

1. Jenis susu yang pernah dikonsumsi di Kedai Susu Nyonya Muda.

Jenis Gelas	Rasa	Kondisi	Untuk Siapa	Berapa Banyak
<input type="checkbox"/> 300ml	.....	<input type="checkbox"/> Dingin	<input type="checkbox"/> Diri Sendiri	<input type="checkbox"/> 1
<input type="checkbox"/> 550ml	.....	<input type="checkbox"/> Panas	<input type="checkbox"/> Teman	<input type="checkbox"/> 2
	.....		<input type="checkbox"/> Keluarga	<input type="checkbox"/> 3
	.....			<input type="checkbox"/> ≥ 4

2. Saya merasa Citra Kedai Susu Nyonya Muda dapat dipercaya

Sangat Setuju  Tidak Setuju   
 Setuju  Sangat Tidak Setuju

3. Saya merasa puas membeli susu segar, maka saya akan membeli kembali susu segar selanjutnya.

Sangat Setuju  Tidak Setuju   
 Setuju  Sangat Tidak Setuju

4. Saya memberikan informasi kepada orang lain terkait dengan Kedai Susu Nyonya Muda

Sangat Setuju  Tidak Setuju   
 Setuju  Sangat Tidak Setuju

5. Saya melakukan pembelaan terhadap susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda

Sangat Setuju  Tidak Setuju   
 Setuju  Sangat Tidak Setuju

6. Saya akan tetap membeli susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda meski ada tawaran dari produk lain

Sangat Setuju  Tidak Setuju

Setuju  Sangat Tidak Setuju

7. Saya akan mengatakan hal yang baik tentang Kedai Susu Nyonya Muda

Sangat Setuju  Tidak Setuju

Setuju  Sangat Tidak Setuju

8. Saya akan mengajak orang lain membeli susu segar di Kedai Susu Nyonya Muda

Sangat Setuju  Tidak Setuju

Setuju  Sangat Tidak Setuju

**Terimakasih atas partisipasi dan kerjasamanya**

**SELAMAT MENIKMATI KEMBALI**

## Lampiran 2. Identitas Konsumen

Profil Responden							
No.	Nama	JK	Umur	Status	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan
1	Dhanar	L	21	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	< Rp. 499.999
2	Chayo Saputra	L	22	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
3	Ziyan Rizky Maulana	L	19	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
4	Oktava Nur Hidayat	L	23	Belum Menikah	SMA	Wirausaha	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
5	Endah	P	25	Sudah Menikah	Sarjana	Mahasiswa	> Rp. 5000.000
6	Risky Tiara Tasya	P	18	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
7	Galih Setiyo Aji	L	25	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
8	Alvanda M. F	P	22	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
9	M. Rafic Al Ghiffari	L	20	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
10	Novia Laikatul Aliyah	P	21	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
11	Erdinsyah Mahendra	L	19	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< Rp. 499.999
12	Abu Daud Nur Syafii	L	22	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
13	Intan Putri Ramadhani	P	20	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
14	Maria	P	22	Belum Menikah	SMA	Karyawan Swasta	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
15	Pandi	L	27	Belum Menikah	Sarjana	Wirausaha	> Rp. 5000.000
16	Yenicha	P	20	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
17	Dita Sozianty	P	19	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	< Rp. 500.000
18	Zuha	P	19	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
19	Risma Ambarwati	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< Rp. 499.999
20	Wahyu Pratama	L	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
21	Aji	L	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
22	Nita Nopianti	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
23	Novita A	P	20	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
24	Tiono	L	25	Belum Menikah	Sarjana	Wirausaha	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.999.999
25	Erna	P	22	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< Rp. 499.999
26	Yudi Hamzah	L	22	Belum Menikah	Sarjana	Wirausaha	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.999.999
27	Zachra	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< Rp. 499.999
28	Andjani Lailandra	P	20	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
29	Erika Ayu Saputri	P	20	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
30	Zuhdan Mahardika	L	20	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
31	Bahrul Ulum	L	20	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
32	Ade Putra	L	23	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
33	Heny	P	21	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
34	Ria Kholiza	P	20	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< Rp. 499.999
35	Nabila Gusni Octavira	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
36	Fitri Wira Kartika	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< Rp. 499.999
37	Alvi N P	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
38	Nurul Nidha Inayah	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
39	Intan Ramachandhany	P	20	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
40	Dedek Kurniasih	P	24	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
41	Adinda F	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
42	Anggita	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
43	Meinda Octaviani	P	22	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< Rp. 499.999
44	Ervina Ika Nur Anggraen	P	22	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< Rp. 499.999
45	Dedes Erina	P	22	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	< Rp. 499.999
46	Dini Hardina W	P	22	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	< Rp. 499.999
47	Nellysa	P	22	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
48	Dina Adhi S	P	20	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
49	Bella Kira R	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
50	Irwin Gabrella A	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< Rp. 499.999
51	Karina Ayin	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
52	Rahmadini Safitri	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
53	Jul Mahmud	L	20	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
54	Dyas Wisnu I	L	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
55	Alviansyah E P	L	20	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000
56	Fira	P	22	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
57	Riskhi Lathifah	P	20	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
58	Yanatri Kurnia H P	P	21	Belum Menikah	Sarjana	Mahasiswa	< Rp. 499.999
59	Bagas Darma P	L	20	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp. 1.499.000
60	Afra Diva M S	P	21	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.299.000

Lampiran 3. Kedai Susu Nyonya Muda



