

L

A

M

P

I

R

A

N

RIWAYAT HIDUP



Nama : Putri Lusiana
Nim : 1820602138
Tempat, Tanggal Lahir : Kp. Sawah Muaradua, 02 November 2000
Jenis kelamin : Perempuan
Alamat : Kampung Sawah, Muaradua
Nomor Telepon : 082280013438
Email : putrilusiana0211@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 13 Muaradua
2. MTS Negeri Muaradua
3. MAN 1 Muaradua
4. S1 Ekonomi Syariah UIN Raden Fatah Palembang

DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Dokumentasi bersama manager dan karyawan



2. Dokumentasi bersama konsumen



PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas di Ikhwan Mart

1. Nama :
Usia :
Jenis Pekerjaan :
2. Di zaman yang semakin canggih masih banyak orang-orang yang belum mengetahui UMKM syariah, bagaimana rencana perusahaan kedepan untuk mengembangkan Ikhwan Mart?
3. Sebagai perusahaan yang sudah melakukan pelayanan dengan baik, apakah ada keluhan/komplain dalam pelayanan dan bagaimana cara Ikhwan Mart menangani keluhan/komplain tersebut?
4. Sebagai perusahaan apa saja yang dilakukan Ikhwan Mart untuk menciptakan kepuasan konsumen?
5. Sebagai perusahaan kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Ikhwan Mart untuk mempertahankan konsumen?
6. Sebagai perusahaan apa saja yang dilakukan agar terciptanya pelayanan yang baik?
7. Sebagai perusahaan yang memiliki pelayanan yang baik, apa saja yang menjadi tolak ukur Ikhwan Mart tentang kepuasan konsumen?
8. Menurut ikhwan Mart seberapa penting tugas dan tanggung jawab dari masing-masing karyawan agar terciptanya kepuasan konsumen?
9. Dalam hal ini siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan?

B. Identitas Konsumen

1. Nama :
Usia :
Pekerjaan :
2. Apakah saudara/i pernah berbelanja di Ikhwan Mart?
3. Sebagai perusahaan yang baik apakah pihak Ikhwan Mart menanggapi setiap keluhan dan komplain saudara/i?
4. Sebagai konsumen apakah saudara/i merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Ikhwan Mart?
5. Selama saudara/i berbelanja apakah karyawan sudah melayani dengan ramah dan sopan?
6. Apakah antara karyawan dan konsumen menjalin hubungan baik pada saat berbelanja?
7. Sebagai konsumen apakah karyawan Ikhwan Mart membantu saudara/i dalam mencari barang/produk yang tidak bisa ditemukan?
8. Selama proses transaksi apakah karyawan dapat dipercaya?
9. Sebagai perusahaan yang baik dan bijak apakah pihak Ikhwan Mart bersedia mengganti jika ada barang/produk yang rusak dan sudah tidak layak konsumsi (*expired*)?
10. Selama konsumen berbelanja apakah karyawan melayani dengan tepat waktu, sigap dan tanggap saat saudara/i membutuhkan bantuan?