

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Perkenalkan nama saya Stanley Bryan, dari jurusan Entrepreneurship Podomoro University angkatan 2019. Kuesioner ini dibuat untuk membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi saya dengan judul “Analisis SWOT dan Analisis Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Daya Saing Bisnis Kisakita Studio “ melalui pengisian kuesioner ini. Durasi pengerjaan kuesioner kurang lebih memakan waktu 5-10 menit. Sekian dari saya, saya ucapkan banyak terimakasih.

Pilih satu dari beberapa pilihan dari nomor 1-5 dan isi pertanyaan pada nomor 6 !

1. Usia
 - a. <16 tahun
 - b. 17-25 tahun
 - c. 26-35 tahun
 - d. >36 tahun
2. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Apa pendidikan terakhir anda ?
 - a. Sekolah Dasar
 - b. Sekolah Menengah Pertama/Setara
 - c. Sekolah Menengah Atas/Setara
 - d. Diploma
 - e. Sarjana
 - f. Master/Lebih tinggi
4. Berapa pengeluaran anda setiap bulannya?
 - a. < Rp2.000.000
 - b. Rp2.000.001-Rp4.000.000
 - c. Rp4.000.001-Rp6.000.000
 - d. > Rp6.000.000
5. Apakah pekerjaan Anda saat ini? (Boleh pilih lebih dari 1)



- a. Pelajar atau Mahasiswa
- b. Karyawan swasta
- c. Ibu rumah tangga
- d. Wirausahawan
- e. Pegawai Negeri
- f. Lain-lain : _____

6. Kota domisili :

- a. Jakarta Barat
- b. Jakarta Utara
- c. Jakarta Timur
- d. Jakarta Selatan
- e. Tangerang
- f. Bekasi
- g. Depok
- h. Lain-lain : _____

Tingkat Kepentingan (Harapan)

Bagian ini mengukur tingkat kepentingan masing masing atribut . Mohon memilih tingkat kepentingan dari pernyataan yang disajikan berdasarkan pengalaman yang telah anda rasakan setelah membuat sesi foto dengan Kisakita Studio.

Keterangan :

TP=Tidak penting

KP = Kurang Penting

N = Netral

P = Penting

SP = Sangat Penting

No.	Pernyataan	TP	KP	N	P	SP
Dimensi Fisik (<i>Tangible</i>)						
1.	Lokasi studio yang strategis					
2.	Ruang tunggu yang nyaman					
3.	Ruangan foto yang rapih dan bersih					
4.	Tempat parkir yang aman dan memadai					

5.	Background pemotretan yang menarik dalam kondisi tanpa bolong dan lecek					
Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Hasil foto, sesuai dengan yang diharapkan					
2.	Hasil print foto yang cepat dan sesuai keinginan konsumen					
3.	Dapat memberikan solusi kepada pelanggan yang kurang puas					
4.	Pelayanan pemotretan yang cepat					
Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1.	Arahan yang jelas dalam menjelaskan cara melakukan sesi pemotretan					
2.	Kemauan untuk membantu saya saat menghadapi masalah dalam sesi foto					
3.	Pelayanan yang cepat dalam membalas pesan yang ditanyakan					
4.	Cepat dalam mengirimkan <i>Soft Copy</i> setelah selesai melakukan sesi foto					
Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1.	Melakukan sesi foto sesuai dengan keinginan pelanggan					
2.	Staff/pemilik memberikan pelayanan yang ramah					
3.	Kualitas foto yang baik sesuai keinginan					

4.	Hasil print foto yang cepat dan sesuai keinginan pelanggan					
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)						
1.	Perhatian staff/pemilik kepada pelanggan saat mengalami kesulitan					
2.	Adanya komunikasi yang baik antara pemilik/staff terhadap pelanggan dalam sesi foto					
3.	Pemilik/staff memahami kebutuhan pelanggan					

Tingkat Kinerja (Kepuasan)

Bagian ini mengukur tingkat kepuasan Kisakita Studio melalui pernyataan dibawah. Mohon memilih tingkat kepuasan dari pernyataan yang disajikan berdasarkan pengalaman yang telah anda rasakan setelah membuat sesi foto dengan Kisakita Studio.

Keterangan :

TP= Tidak puas

KP = Kurang Puas

N = Netral

P = Puas

SP = Sangat Puas

No.	Pernyataan	TP	KP	N	P	SP
Dimensi Fisik (<i>Tangible</i>)						
1.	Lokasi studio yang strategis					
2.	Ruang tunggu Kisakita Studio yang nyaman					
3.	Ruangan foto Kisakita Studio yang rapih dan bersih					

4.	Tempat parkir Kisakita Studio yang aman dan memadai					
5.	Background pemotretan Kisakita Studio yang menarik dalam kondisi tanpa bolong dan lecek					
Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Hasil foto Kisakita Studio sesuai dengan yang diharapkan					
2.	Hasil print foto Kisakita Studio yang cepat dan sesuai keinginan konsumen					
3.	Kisakita Studio dapat memberikan solusi kepada pelanggan yang kurang puas					
4.	Pelayanan pemotretan Kisakita Studio yang cepat					
Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1.	Arahan yang jelas dalam menjelaskan cara melakukan sesi pemotretan					
2.	Kemauan staff/pemilik Kisakita Studio untuk membantu pelanggan saat menghadapi masalah dalam sesi foto					
3.	Pelayanan Kisakita Studio yang cepat dalam membalas pesan yang ditanyakan					
4.	Cepat dalam mengirimkan <i>Soft Copy</i> setelah selesai melakukan sesi foto di Kisakita Studio					

Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1.	Melakukan sesi foto di Kisakita Studio sesuai dengan keinginan pelanggan					
2.	Staff/pemilik Kisakita Studio memberikan pelayanan yang ramah					
3.	Kualitas fotoKisakita Studio yang baik sesuai keinginan					
4.	Hasil print foto Kisakita Studio yang cepat dan sesuai keinginan pelanggan					
Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)						
1.	Perhatian staff/pemilik Kisakita Studio kepada pelanggan saat mengalami kesulitan					
2.	Adanya komunikasi yang baik antara pemilik/staff Kisakita Studio terhadap pelanggan dalam sesi foto					
3.	Pemilik/staff Kisakita Studio memahami kebutuhan pelanggan					

Lampiran 2. Hasil Kuesioner Penelitian

Tingkat Kepentingan

No	Fisik				Keandalan				Daya Tanggap				Jaminan			Empati		
1	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4
10	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
12	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
13	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
14	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
22	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5

23	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
27	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
28	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5
29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
31	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	3	5	3	3	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
33	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5
34	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	3	5
35	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
42	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
43	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5
45	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
46	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
47	4	5	3	5	5	5	2	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4

48	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
50	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
53	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
55	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5
56	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5
57	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
61	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3

Tingkat Kinerja

No	Fisik				Keandalan				Daya Tanggap				Jaminan				Empati		
1	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
11	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
13	2	3	5	4	2	4	3	5	4	4	5	5	2	5	2	4	4	4	4
14	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

24	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
26	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
33	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
43	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
47	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5

49	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
56	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
57	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
61	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4
63	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4
64	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4

Lampiran 3. Kuesioner SWOT

Perkenalkan nama saya Stanley Bryan, dari jurusan Entrepreneurship Podomoro University angkatan 2019. Kuesioner ini digunakan untuk menentukan Faktor Strategi Eksternal (EFAS) dan Faktor Strategi Internal (IFAS) sehingga dapat ditentukan strategi untuk meningkatkan daya saing bisnis sesuai dengan analisis SWOT Kisakita Studio. Durasi pengerjaan kuesioner memakan waktu kurang lebih 3-5 menit.

1. Nama : _____

2. Jabatan : _____

No.	Pernyataan	TP	KP	P	SP
Kekuatan (<i>Strength</i>)					
1.	Lokasi				
2.	Kualitas Layanan				
3.	Promosi yang menarik				
Kelemahan (<i>Weakness</i>)					
1.	Ukuran ruang foto				
2.	Kurangnya inovasi				
3.	Keterbatasan properti foto				
Peluang (<i>Opportunity</i>)					
1.	Permintaan mengikuti acara-acara				
2.	Properti foto				
Ancaman (<i>Threats</i>)					

1.	Persaingan				
2.	Produk/jasa pengganti				



Lampiran 4. Hasil kuesioner SWOT

Nama	Jabatan	Kekuatan			Kelemahan			Peluang		Ancaman	
Michelle Gabriel	Pemilik Studio	4	3	4	2	2	4	4	4	4	1
Justin	karyawan	4	4	2	3	2	2	2	4	3	3

