

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

TRANSKIP WAWANCARA

Lampiran I. 1 Wawancara Informan Pertama

KEY INFORMAN

1. Hari/Tanggal : Jumat, 14 Juni 2024
2. Jam : 14.30
3. Tempat : Mitra10 Pasarbaru Tangerang
4. Nama Key Informan : Ismi Maulana, S.E
5. Status : Manager Front

1. Perkenalan diri nama, umur, jabatan di Mitra10 Pasarbaru?

Oh iya boleh perkenalkan nama saya Ismi Maulana, umur saya 31 tahun. Jabatan saya disini sebagai Manager front yang menaungi customer service, pick up and delivery dan kasir.

2. Sudah berapa lama kerja di Mitra10 Pasarbaru?

Kurang lebih 8 tahun saya sudah bekerja disini.

3. Sudah berapa lama menjabat sebagai Manager Front di Mitra10 Pasarbaru?

Saya cukup baru menjadi Manager front, karna sebelumnya posisi saya sebagai Leader comericil.

4. Berapa lama menjabat sebagai Leader Comericil?

Yaaa cukup lama sekitar 4tahun, dan sebelumnya saya juga pernah menjadi sales consultant. Jadi bisa dibilang merintis dari bawah ya

5. Selama anda bekerja di Mitra10 pasarbaru, bagaimana tanggapan anda mengenai tipe customer yang sering berbelanja disini?

Waduh macam macam ya,ada yang detail banget sama produk dan harga, ada juga customer yang hanya survei karna sedang proses pembangunan, tapi lebih seringnya customer yang maunya buru-buru ngga sabaran buat ambil barang, karena kan dari kita juga perlu proses penyiapan barang dan cetak dokumen.

6. Jenis pelayanan yang bagaimana yang sering dikeluhkan oleh pelanggan?

Kalau mengenai komplain biasanya karna staff yang kurang responsife, terus lamanya proses penerimaan barang, keterlambatan pengiriman barang,

sama ketidaksesuaian antara harga yang tertera dengan harga pada saat transaksi di kasir.

7. Bagaimana cara Mitra10 Pasarbaru memberikan pelayanan mengenai keluhan pelanggan?

Kita sih kalau dari pihak customer service selalu mendengarkan keluhan pelanggan ya, biasanya kita ajak duduk dulu buat ngobrol membicarakan keluhan apa yang mau disampaikan supaya customer lebih tenang dan kita juga tau apa yang diinginkan sama customer jadi kita bisa lebih mudah untuk cari solusinya

8. Bagaimana sikap pertama kali dalam menangani komplain pelanggan?

Setiap ada customer komplain, saya selalu mulai dengan mendengarkan seksama apa yang customer sampaikan tanpa memotong pembicaraannya. Saya juga selalu mengonfirmasi apa yang mereka sampaikan untuk memastikan bahwa saya benar benar memahami situasinya dengan ini saya sudah menunjukkan rasa empati kepada pelanggan

9. Bagaimana cara Mitra10 Pasarbaru memastikan bahwa pelanggan puas dengan tanggapan atas keluhan mereka?

Kami selaku customer service Mitra10 Pasarbaru selalu memastikan untuk follow up kepada pelanggan setelah masalah diselesaikan, untuk memastikan bahwa mereka puas dengan solusi yang kita berikan guna meningkatkan layanan di masa mendatang

10. Bagaimana proses pelatihan dan pengembangan staff dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan?

Dengan mengadakan training mengenai selling skill dan SOP Perusahaan setiap minggu nya, lalu mengevaluasi

11. Bagaimana anda mengevaluasi kinerja tim anda dalam memberikan pelayanan yang unggul kepada pelanggan?

Dari pihak mitra10 itu sendiri memiliki team audit dan mistery soper yang sudah terjadwal dan bisa datang sewaktu-waktu untuk menilai dan mengevaluasi terhadap prosedur pelayanan di Mitra10, kemudian kita bisa lakukan pelatihan dan pengembangan melalui training

TRANSKIP WAWANCARA

Lampiran I. 2 Wawancara Informan Kedua

INFORMAN PENDUKUNG

1. Hari/tanggal : Jumat, 14 Juni 2024
2. Jam : 14.30
3. Tempat : Mitra10 Pasarbaru Tangerang
4. Nama Informan : Dwiki Satria
5. Status : Sales Consultant

1. Perkenalkan diri nama, umur, jabatan di Mitra10 Pasarbaru?

Oh iya perkenalkan nama saya Dwiki Satria, umur saat ini 24 tahun. Jabatan saya disini sebagai sales consultant.

2. Sudah berapa lama anda menjadi sales consultant di Mitra10 Pasarbaru?

Kurang lebih sudah 4 tahun ya

3. Bagaimana tanggapan anda mengenai customer yang sering berbelanja di Mitra10Pasarbaru?

Biasanya customer yang datang ke mitra10 banyak ragamnya, tergantung apa yang lagi mereka butuhin. Ada yang sekedar konsultasi, ada yang langsung beli apa yang mereka cari.

4. Bagaimana anda mengidentifikasi kebutuhan atau masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Sehingga menemukan Solusi yang tepat?

Kita akan ulik atau cari tau apa yang mereka butuhin trus kita croselling produk tambahannya. Kalo soal masalah biasanya kita tanya dulu kendala yang lagi dialami customer apa terus kita carikan solusinya dengan sharing kepada pihak customer service nya.

5. Apakah anda pernah mendapat komplain dari pelanggan, dan bagaimana anda menangani keluhan atau masalah yang timbul dari pelanggan?

Namanya juga saya sales consultant langsung berhadapan sama customer, jadi sering kali dapet komplain pertama kali kita coba dengerin dulu customernya tidak puas karna apa setelah itu saya coba arahkan kebagian customer service buat diskusi solusinya bagaimana

6. Bagaimana sikap pertama kali anda jika mendapatkan komplain pelanggan?

Kita pasti meminta maaf dan menyadari sepenuhnya atas kelalaian kerja yang menyebabkan customer tidak puas, lalu memberikan service sesuai yang customer harapkan. Seperti contohnya jika telat saat pengiriman barang kami langsung konfirmasi ke bagian Gudang jika barang sudah ready langsung diprioritaskan untuk ikut pengiriman pertama

7. Bagaimana anda menangani keluhan pelanggan jika masalah yang timbul dari pihak Mitra10 Pasarbaru?

Kita pasti meminta maaf dan menyadari sepenuhnya atas kelalaian kerja yang menyebabkan customer tidak puas, lalu memberikan service sesuai yang customer harapkan. Seperti contohnya jika telat saat pengiriman barang kami langsung konfirmasi ke bagian Gudang jika barang sudah ready langsung diprioritaskan untuk ikut pengiriman pertama.

8. Bagaimana anda mengukur kepuasan pelanggan setelah mereka melakukan transaksi?

Kalo secara langsung saya pribadi biasanya liat dari gimana ekspresi customer, kita juga bisa lihat dari hasil survey atau ulasan di social media dan google review yang ditulis oleh pelanggan.

9. Bagaimana anda memastikan bahwa pelanggan merasa didengar dan dihargai saat mereka mengungkapkan keluhan mereka?

Dengan mendengarkan saat pelanggan berbicara dan tidak memotong pembicaraannya, serta menunjukkan respon dengan mengangguk.

10. Apakah ada pelatihan dari Mitra10 Pasarbaru yang bermanfaat guna meningkatkan kualitas pelayanan?

Yaa ada, setiap minggunya di adakan training mengenai selling skill dan produk knowledge di Mitra20 Pasarbaru

TRANSKIP WAWANCARA

Lampiran I. 3 Wawancara Informan Ketiga

INFORMAN PENDUKUNG

1. Hari/Tanggal : Jumat, 14 Juni 2024
2. Jam : 14.30
3. Tempat : Mitra10 Pasarbaru
4. Nama Informan : Ida Riyani
5. Status : Customer (Member)

1. Perkenalkan diri nama, umur?

Baik perkenalkan nama saya Ida Riyani, usia saya sekarang 32 tahun.

2. Sudah berapa lama menjadi pelanggan Mitra10 Pasarbaru?

Sudah cukup lama, kebetulan saya juga sudah menjadi member Mitra10 sejak 2019

3. Bagaimana pengalaman anda selama berbelanja di Mitra10 Pasarbaru?

Saya senang berbelanja di Mitra10 karena staff nya ramah, apa yang saya cari juga banyak tersedia di Mitra10. Kebetulan juga karena dekat dari rumah.

4. Apa yang membuat anda memilih Mitra10 Pasarbaru daripada toko lain?

Di Mitra10 itu produk nya lengkap, harga juga lebih terjangkau dari toko lain, tokonya luas dan nyaman.

5. Bagaimana kesan anda terhadap keramahan staff di Mitra10 Pasarbaru?

Staff nya cukup ramah, membantu juga buat cari barang yang lagi dibutuhkan. Mereka humble juga jadi saya senang.

6. Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan dan teraturnya tata letak barang yang ada didalam Mitra10 Pasarbaru?

Tempatnya cukup bersih, untuk mushola dan toiletnya juga bersih dan tidak bau. Untuk tata letaknya rapih barang-barangnya juga bersih

7. Apakah dari segi Lokasi Mitra10 cukup strategis?

Ya sangat strategis sekali, karena toko terletak dipinggir jalan utama

8. Bagaimana cara Mitra10 Pasarbaru Ketika mendapati masalah dan menanganinya selama anda menjadi pelanggan Mitra10 Pasarbaru?

Saya cukup lama menjadi pelanggan di Mitra10 Pasarbaru selalu dapat pelayanan yang memuaskan, maka dari itu saya selalu berbelanja disini. Pernah saya komplain masalah barang indent yang dikirim lewat dari janji mungkin karna ada kendala namun dari pihak customer service sangat menunjukkan sikap bersalah dan meminta maaf lalu segera memproses dalam waktu dekat.

9. Apakah Ibu akan merekomendasikan Mitra10 kepada teman atau keluarga Anda?

Ya pasti saya akan merekomendasikan, karena Mitra10 cukup membantu sekali buat kita yang sedang membangun atau merenovasi rumah. Dia menyediakan semua yang kita butuhkan dalam satu Solusi.

10. Apakah ada saran atau masukan yang ingin anda berikan kepada Mitra10 untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka?

Harapanya pelayanan di Mitra10 bisa lebih sigap dan cepat lagi, untuk staff nya juga jangan pilih pilih kalua mau melayani customer

TRANSKIP WAWANCARA

Lampiran I. 4 Wawancara Informan Keempat

INFORMAN PENDUKUNG

1. Hari/Tanggal : Jumat, 14 Juni 2024
2. Jam : 14.30
3. Nama Key Informan : Dadang Sumarno
4. Status : Customer (Non Member)

1. Perkenalkan diri nama, umur?

Nama saya Dadang Sumarno, usia saya saat ini 40 tahun

2. Sudah berapa lama menjadi pelanggan Mitra10 Pasarbaru?

Kebetulan saya pelanggan baru disini, karna lagi renovasi rumah saja

3. Bagaimana menurut anda, apakah Lokasi Mitra10 Pasarbaru cukup strategis?

Tempatnya cukup strategis, karna disamping jalan utama ya jadi mudah diakses

4. Bagaimana pengalaman berbelanja anda di Mitra10 Pasarbaru?
Saya kira mitra10 hanya jual bahan bangunan saja, ternyata untuk peralatan lain seperti elektronik dan furniture juga ada. Jadi saya senang bisa lebih mempermudah saya banyak juga promo nya jika sudah menjadi member
5. Apakah anda merasa puas berbelanja di Mitra10 Pasarbaru?
Cukup puas dengan tempat yang nyaman dan kualitas barang disini lengkap dari yang harga termurah sampai yang mahal, jadi kita bisa menyesuaikan kantong dan dari staff nya juga ngasih penjelasan mengenai produk yang kita beli
6. Apakah anda merasa staff di Mitra10 ramah dan responsive?
Yaa ramah, saya dari pertama masuk langsung disapa dan ditanya mengenai kebutuhan apa yang dicari
7. Bagaimana cara Mitra10 Pasarbaru menangani komplain pelanggan?
Sejauh pengalaman saya berbelanja di Mitra10 Pasarbaru, saya merasa Mitra10 Pasarbaru cukup responsife dalam menangani keluhan saya, serta langsung menindaklanjuti keluhan saya dan selalu memastikan bahwa masalah saya sudah terselesaikan dengan follow up melalui telfon atau whatsapp
8. Bagaimana pendapat anda mengenai waktu tunggu saat penerimaan barang?
Nah untuk penerimaan barang menurut saya masih cukup lama, apalagi barang yang saya beli itu termasuk barang ready yang tidak perlu disiapkan dalam waktu yang lama. Mungkin dari proses dokumen yang bikin lama ya
9. Apakah anda merasa Mitra10 memberikan Solusi untuk kebutuhan yang anda perlukan?
Yaa sangat amat membantu
10. Apakah ada saran dan masukan untuk meningkatkan pelayanan di Mitra10 Pasarbaru?
Tetap dipertahankan untuk system pelayanan nya dan ditingkatkan lagi, sering sering juga adain promo lah

LAMPIRAN II
IDENTITAS NARASUMBER
IDENTITAS KEY INFORMAN



Nama : Ismi Maulana, S.E

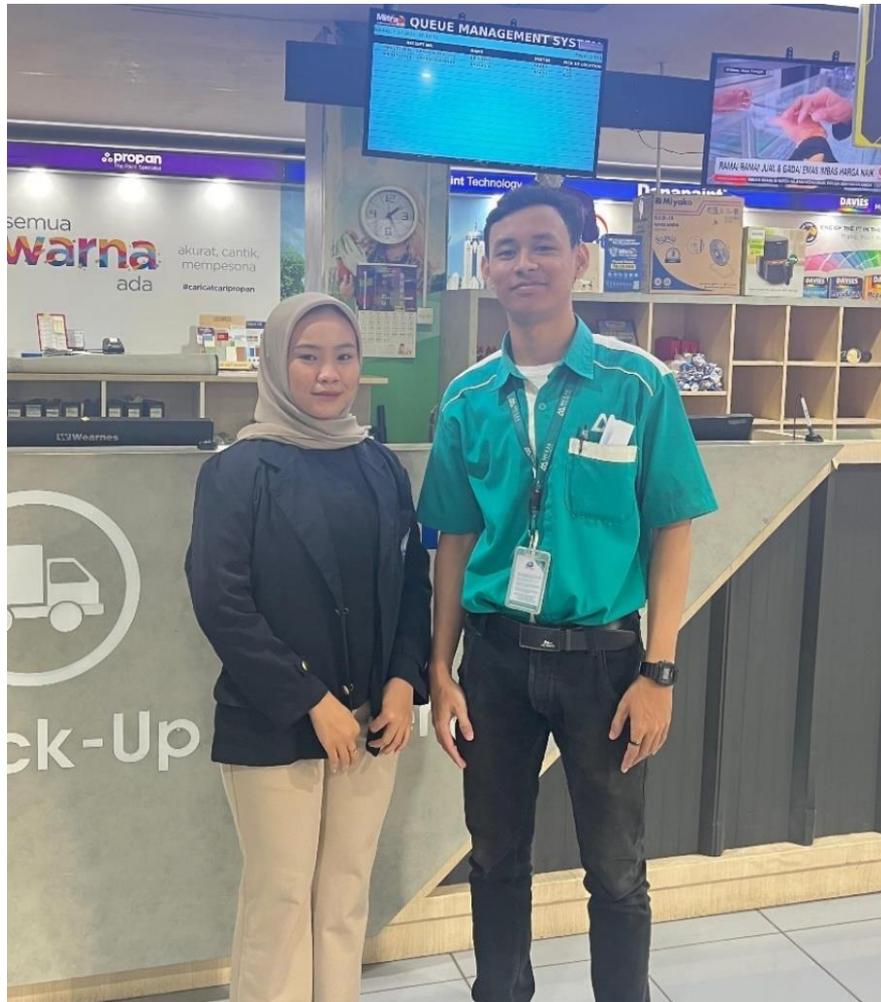
Jenis Kelamin : Laki – Laki

Usia : 31 Tahun

Jabatan : Manager Departemen Front

Lampiran II. 1 Identitas Key Informan

IDENTITAS INFORMAN



Nama : Dwiki Satria

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 24 Tahun

Status : Sales Consultant

Lampiran II. 2 Identitas Informan

IDENTITAS INFORMAN



Nama : Ida Riyani

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 30 Tahun

Status : Customer (Member)

Lampiran II. 3 Identitas Informan

IDENTITAS INFORMAN



Nama : Dadang Sumarno

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 46 Tahun

Status : Customer (Non Mmber)

Lampiran II. 4 Identitas Informan

LAMPIRAN III DOKUMENTASI



LAMPIRAN IV
LEMBAR BIMBINGAN



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG
PROGRAM SUDI ILMU KOMUNIKASI DAN PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : JUWITA UKHTI AFRIZA
 NPM : 2070201012
 Program studi : Ilmu Komunikasi
 Pembimbing : Fitri Susiswari Isbandi, M.I.Kom
 Judul Skripsi : Metode Heat sebagai strategi komunikasi customer service
 Mitralo Pasarbaru Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pelanggan



No	TANGGAL	CATATAN	PARAF DOSEN
1.	18 Desember 2023	Menentukan judul skripsi	
2.	21 Februari 2024	Revisi Bab I dan membahas Bab II mengenai penelitian terdahulu	
3.	29 Februari 2024	REVISI BAB I & II	
4.	29 FEBRUARI 2024	REVISI BAB I & II	
5.	05 MARET 2024	PENGAJUAN BAB III, REVISI BAB I & II	
6.	10 MARET 2024	REVISI BAB I, II & III	
7.	15 MARET 2024	REVISI BAB I, II & III	
8.	25 MARET 2024	ACC BAB I, II & III.	
9.	10 Mei 2024	PENGAJUAN BAB IV + DRAFT WAWANCARA	
10.	17 Mei 2024	PENGAJUAN BAB IV	
11.	24 Mei 2024	REVISI BAB IV & V	
12.	10 Juni 2024	REVISI BAB IV & V	
13.	18 Juni 2024	REVISI BAB IV & V	
14.	28 Juni 2024	REVISI BAB IV & V	
15.	07 Juli 2024	REVISI BAB IV & V	
16.	15 Juli 2024	REVISI BAB IV & V	
17.	20 Juli 2024	REVISI BAB IV & V	
18.	28 Juli 2024	ACC BAB IV & V	

LAMPIRAN V

CURRICULUM VITAE



JUWITA UKHTI AFRIZA

089674929152 | juwitaukhtiafriza04@gmail.com | Perumahan Grand Sutra Mekarsari Blok D19 No.2 Rajeg
Tangerang

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang berkonsentrasi dalam bidang Ilmu Komunikasi di Universitas Muhammadiyah Tangerang. saya berpengalaman dalam bidang sales consultant yang mampu mengembangkan strategi penjualan dengan efektif dan membangun hubungan baik dengan pelanggan. Memiliki skill komunikasi yang baik, selain itu juga memiliki konsistensi tinggi dalam suatu pekerjaan. Bagi saya, setiap pekerjaan adalah penting. Mengerjakannya dengan teliti dan semaksimal mungkin adalah bentuk tanggung jawab saya.

Pengalaman Kerja

PT. DUTA GENERASI MANDIRI

2021 - 2024

Sales Consultan Davies Paint

- Memperkenalkan produk-produk Davies Paint kepada calon pelanggan.
- Menjelaskan keunggulan dan manfaat produk Davies Paint.
- Memberikan solusi dan rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

PT. BINAJASA ABADIKARA

2021 - 2023

Sales Consultan Davies Paint

- Memantau persediaan produk dan mengatur pengiriman kepada pelanggan.
- Memberikan layanan purna jual, termasuk memberikan informasi teknis dan dukungan setelah penjualan.
- Melakukan analisis pasar dan mengidentifikasi peluang penjualan baru.

Pendidikan

SMKI Baidhaul Ahkam Tangerang

2015 – 2018

Organisasi

Kepramukaan

Ketua Pradana Putri

- Memimpin dan mengkoordinasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh anggota Pradana Putri.
- Membimbing dan memberikan motivasi kepada anggota Pradana Putri untuk aktif berpartisipasi dalam kegiatan Pramuka.
- Menyusun rencana kegiatan Pradana Putri sesuai dengan program kerja Pramuka dan kebutuhan anggota.

OSIS (Organisasi siswa Intra Sekolah)

Ketua Bidang Humas

- Mengelola informasi dan komunikasi antara OSIS, siswa, guru, dan pihak sekolah lainnya.
- Menyusun dan mendistribusikan materi informasi tentang kegiatan OSIS, baik secara internal maupun eksternal.
- Mempublikasikan kegiatan dan prestasi OSIS melalui media sosial, situs web, papan pengumuman, dan media lainnya.

Kemampuan, Penghargaan dan Pengalaman Lain

- **Soft Skills** : Bertanggung Jawab, Manajemen Waktu, Komunikatif, Teamwork, Adaptif, Problem Solving
- **Hard Skills** : Ms. Office (Word, Excel, Powerpoint), Mampu Mengoperasikan Komputer, Public Speaking

LAMPIRAN VI TURNITIN

3617

ORIGINALITY REPORT			
11%	7%	1%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Tangerang Student Paper		3%
2	begawe.unram.ac.id Internet Source		2%
3	publication.petra.ac.id Internet Source		1%
4	jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id Internet Source		1%
5	media.neliti.com Internet Source		1%
6	Submitted to Sriwijaya University Student Paper		1%
7	ejournal.unesa.ac.id Internet Source		1%
8	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper		1%
9	repo.iainbatusangkar.ac.id 80423617 8042		