

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 2. Lembar Kuesioner

Pengaruh Interaksi Staf dengan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Shamrock Surabaya

Halo! Perkenalkan saya Panca Rahmi Azzahra mahasiswi kuliner di Akademi Sages Surabaya sedang melakukan penelitian tentang bagaimana interaksi staf dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kuesioner ini akan digunakan sebagai data untuk tugas akhir saya. Kuesioner ini bertujuan untuk memahami bagaimana interaksi antara staf dan pelanggan memengaruhi kepuasan pelanggan di Shamrock Surabaya. Silakan berikan jawaban yang sesuai dengan pengalaman Anda saat berkunjung ke tempat kami. Semua jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya.

Terima kasih!

Jenis kelamin *

Perempuan
 Laki-laki

Usia *

18-24 tahun
 25-34 tahun
 35-44 tahun
 45 tahun keatas

Frekuensi kunjungan ke Shamrock Surabaya

Pertama kali
 1-3 kali
 4-6 kali
 Lebih dari 6 kali

Pengaruh Interaksi Staf terhadap Kepuasan Pelanggan

Silakan beri penilaian berdasarkan pengalaman Anda dalam berinteraksi dengan staf di Shamrock Surabaya.

Sejauh mana interaksi staf dengan pelanggan mempengaruhi pengalaman Anda secara keseluruhan? *

Sangat tidak mempengaruhi
 Tidak mempengaruhi
 Cukup mempengaruhi
 Memengaruhi
 Sangat mempengaruhi

Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf Shamrock Surabaya? *

Sangat tidak puas
 Tidak puas
 Cukup puas
 Puas
 Sangat puas

Sejauh mana staf memberikan perhatian dan respons terhadap pertanyaan atau kebutuhan Anda? *

Sangat kurang
 Kurang
 Cukup
 Baik
 Sangat baik

Faktor apa yang paling Anda rasakan penting dalam interaksi dengan staf yang berpengaruh terhadap kepuasan Anda? (Pilih maksimal 3 faktor) *

- Kecepatan pelayanan
- Sikap ramah staf
- Kemampuan staf dalam memberikan informasi yang jelas
- Penampilan staf yang profesional
- Empati dan perhatian staf
- Kepedulian staf terhadap kebutuhan khusus pelanggan
- Kemampuan staf dalam menangani keluhan
- Other:

Seberapa penting bagi Anda jika staf memberikan rekomendasi atau saran yang membantu dalam memilih produk atau layanan? *

- Tidak penting
- Kurang penting
- Cukup penting
- Penting
- Sangat Penting

Menurut Anda, bagaimana cara staf Shamrock Surabaya dapat meningkatkan interaksi dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan? (Pilih maksimal 3 cara) *

- Memberikan sambutan yang lebih hangat dan ramah
- Meningkatkan kecepatan pelayanan
- Memberikan informasi produk dengan lebih jelas dan mendalam
- Lebih memperhatikan kenyamanan pelanggan
- Menyediakan pelatihan lebih lanjut bagi staf dalam menghadapi pelanggan
- Menangani keluhan pelanggan dengan lebih efisien dan cepat
- Mengurangi waktu tunggu pelanggan
- Other:

Apakah Anda merasa staf dapat menyelesaikan keluhan atau masalah yang Anda hadapi dengan baik? *

- Tidak pernah
- Kadang-kadang
- Cukup baik
- Baik
- Sangat baik

Sejauh mana Anda merasa staf bersikap profesional dalam setiap interaksi dengan Anda? *

- Sangat tidak profesional
- Tidak profesional
- Cukup profesional
- Profesional
- Sangat profesional

Apakah Anda memiliki saran atau masukan untuk meningkatkan kualitas interaksi staf dengan pelanggan di Shamrock Surabaya?

Your answer

Back

Submit

Clear form

Lampiran 3. Tabulasi Hasil Penelitian

Jenis kelamin	Usia	Frekuensi kunjungan ke Sharmrock Surabaya	Sejauh mana interaksi staf dengan pelanggan	Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan
Perempuan	18-24 tahun	4-6 kali	Memengaruhi	Puas
Laki-laki	18-24 tahun	Pertama kali	Sangat mempengaruhi	Sangat puas
Perempuan	18-24 tahun	1-3 kali	Sangat tidak mempengaruhi	Puas
Perempuan	18-24 tahun	1-3 kali	Tidak mempengaruhi	Cukup puas
Perempuan	18-24 tahun	1-3 kali	Sangat mempengaruhi	Sangat puas
Perempuan	18-24 tahun	Pertama kali	Cukup mempengaruhi	Puas
Perempuan	18-24 tahun	Pertama kali	Tidak mempengaruhi	Sangat puas
Perempuan	18-24 tahun	Pertama kali	Cukup mempengaruhi	Cukup puas
Laki-laki	18-24 tahun	Pertama kali	Cukup mempengaruhi	Puas
Perempuan	18-24 tahun	Pertama kali	Memengaruhi	Puas
Perempuan	18-24 tahun	1-3 kali	Sangat mempengaruhi	Sangat puas
Perempuan	45 tahun keatas	Lebih dari 6 kali	Sangat mempengaruhi	Sangat puas
Laki-laki	25-34 tahun	Lebih dari 6 kali	Cukup mempengaruhi	Puas
Laki-laki	25-34 tahun	Lebih dari 6 kali	Sangat mempengaruhi	Sangat puas
Laki-laki	35-44 tahun	4-6 kali	Cukup mempengaruhi	Cukup puas
Laki-laki	25-34 tahun	4-6 kali	Memengaruhi	Puas
Laki-laki	25-34 tahun	4-6 kali	Cukup mempengaruhi	Cukup puas
Laki-laki	25-34 tahun	1-3 kali	Memengaruhi	Sangat puas
Perempuan	25-34 tahun	4-6 kali	Sangat mempengaruhi	Sangat puas
Laki-laki	18-24 tahun	1-3 kali	Memengaruhi	Cukup puas
Laki-laki	25-34 tahun	4-6 kali	Sangat mempengaruhi	Sangat puas
Laki-laki	25-34 tahun	4-6 kali	Memengaruhi	Puas
Perempuan	25-34 tahun	1-3 kali	Sangat mempengaruhi	Sangat puas
Laki-laki	25-34 tahun	1-3 kali	Cukup mempengaruhi	Cukup puas
Laki-laki	25-34 tahun	4-6 kali	Sangat mempengaruhi	Puas
Laki-laki	25-34 tahun	4-6 kali	Sangat mempengaruhi	Cukup puas
Laki-laki	25-34 tahun	4-6 kali	Memengaruhi	Puas
Perempuan	18-24 tahun	4-6 kali	Sangat mempengaruhi	Sangat puas
Laki-laki	18-24 tahun	Lebih dari 6 kali	Cukup mempengaruhi	Cukup puas
Laki-laki	18-24 tahun	4-6 kali	Memengaruhi	Puas
Laki-laki	25-34 tahun	4-6 kali	Sangat mempengaruhi	Sangat puas
Laki-laki	18-24 tahun	1-3 kali	Memengaruhi	Puas
Perempuan	18-24 tahun	1-3 kali	Sangat mempengaruhi	Cukup puas
Perempuan	25-34 tahun	4-6 kali	Memengaruhi	Cukup puas
Laki-laki	25-34 tahun	4-6 kali	Sangat mempengaruhi	Sangat puas
Laki-laki	18-24 tahun	1-3 kali	Cukup mempengaruhi	Cukup puas

Kemampuan yang paling Anda sukakan paling di sukanya orang lain	Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan
Skap ramah staf, Kemampuan staf dalam memt Cukup penting	Menyediakan pelatihan lebih lanjut bagi staf dan Tidak pernah
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf, Kamar Penting	Memberikan informasi produk dengan lebih jelas Baik
Skap ramah staf, Kemampuan staf dalam memt Sangat Penting	Memberikan informasi produk dengan lebih jelas Baik
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf, Kamar Cukup penting	Menyediakan pelatihan lebih lanjut bagi staf dan Tidak pernah
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf, Kamar Sangat Penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf, Kamar Cukup penting	Meningkatkan kecepatan pelayanan, Memberi Cukup baik
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf, Kamar Penting	Lebih memperhatikan kenyamanan pelanggan Baik
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf, Kamar Cukup penting	Lebih memperhatikan kenyamanan pelanggan Cukup baik
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf, Kamar Cukup penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Kecepatan pelayanan, Kemampuan staf dalam Sangat Penting	Meningkatkan kecepatan pelayanan, Lebih mem Baik
Skap ramah staf, Kemampuan staf dalam memt Penting	Meningkatkan kecepatan pelayanan, Menangan Baik
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf, Penan Sangat Penting	Menyediakan pelatihan lebih lanjut bagi staf dan Tidak pernah
Skap ramah staf, Kemampuan staf dalam memt Cukup penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Skap ramah staf, Kemampuan staf dalam memt Cukup penting	Memberikan informasi produk dengan lebih jelas Sangat baik
Kemampuan staf dalam memberikan informasi y Cukup penting	Memberikan informasi produk dengan lebih jelas Kadang-kadang
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf Cukup penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Kemampuan staf dalam memberikan informasi y Penting	Memberikan informasi produk dengan lebih jelas Baik
Kecepatan pelayanan, Kemampuan staf dalam Penting	Lebih memperhatikan kenyamanan pelanggan Tidak pernah
Skap ramah staf, Penampilan staf yang profesional Cukup penting	Menyediakan pelatihan lebih lanjut bagi staf dan Tidak pernah
Kemampuan staf dalam memberikan informasi y Cukup penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Skap ramah staf, Kemampuan staf dalam memt Sangat Penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Skap ramah staf, Kemampuan staf dalam memt Cukup penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Penampilan staf yang profesional, Empati dan p Penting	Mengurangi waktu tunggu pelanggan Tidak pernah
Penampilan staf yang profesional, Empati dan p Tidak penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf Tidak penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Skap ramah staf, Kemampuan staf dalam memt Penting	Memberikan informasi produk dengan lebih jelas Baik
Skap ramah staf, Kemampuan staf dalam memt Tidak penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf, Penan Cukup penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Skap ramah staf, Kemampuan staf dalam memt Cukup penting	Memberikan informasi produk dengan lebih jelas Cukup baik
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf, Kamar Kurang penting	Memberikan informasi produk dengan lebih jelas Baik
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf, Kamar Sangat Penting	Memberikan informasi produk dengan lebih jelas Baik
Skap ramah staf, Kemampuan staf dalam memt Cukup penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Kecepatan pelayanan, Skap ramah staf, Kamar Cukup penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah
Skap ramah staf, Kemampuan staf dalam memt Tidak penting	Menangani keluhan pelanggan dengan lebih baik Tidak pernah
Kemampuan staf dalam memberikan informasi y Kurang penting	Memberikan sambutan yang lebih hangat dan Tidak pernah

Apakah Anda memiliki saran atau masukan untuk meningkatkan kualitas interaksi staf dengan

tidak ada, overall sudah oke

Free mocktail everyday

ok ok ajaa

Selama disana staf shamrock sudah melakukan pelayanan yang baik dan profesional

tidak ada

Cukup puas

Sejauh ini sdh cukup terima kasih

pertahankan keramahan staf nya dan semangat terus

all good

[Empty text input fields]

servicanya sdh mantap

pelatihan yang lebih matang

[Empty text input field]

Lampiran 4.1 Lembar konsultasi



AKADEMI SAGES

A Noble and Excellent Academy

Jl. Puncak Permai II no. 28 Surabaya;
 Jl. Desa Duren Sewu Km. 03 Pandaan – Pasuruan
 Website: www.sages.ac.id


KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR/ MAGANG*

Nama : Panca Rahmi Arzahra NIM : 22110097
 PROGRAM STUDI : Diploma Tiga Seni Kuliner
 JUDUL : pengaruh Interaksi Staf dengan Pesangan terhadap kepuasan pesangan di shantika Surabaya
 DOSEN PEMBIMBING : Bawa Mulyono Hadi, M.M.

No	Tanggal	Catatan	TTD Dosen
1	14-03-2025	Konsultasi Penelitian dan judul final proposal	AF
2	17-03-2025	Konsultasi BAB I	AF
3	14-04-2025	Konsultasi BAB II & Review BAB III	AF
4	15-04-2025	Konsultasi BAB III dan Review BAB II	AF
5	18-06-2025	Konsultasi BAB IV dan konsultasi BAB III	AF
6	2-07-2025	Konsultasi BAB V & Review BAB IV	AF
7	9 Juli 2025	Konsultasi BAB V - final	AF
8	10 Juli 2025	Revisi final laporan	AF
9			
10			
11			
12			
13			
14			

*J) Minimal jumlah bimbingan sebagai syarat untuk ujian adalah 7x

Makalah di disetujui pada 10 Juli 2025 dan Mahasiswa telah layak untuk diujikan pada sidang Tugas akhir.


 (Dr. Bawa Mulyono Hadi)