



LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Lampiran 1 Profil UKM

UKM	Kategori	(%)
Produk Utama	roti tawar	3.75
	roti manis & goreng	41.25
	donat	6.25
	cake	3.75
	mie	26.25
	bakpau	3.75
	gorengan	5
	cakwe	1.25
	martabak	2.5
	brownies	2.5
	pempek	1.25
	kue pangsit	1.25
kerupuk	1.25	
Jumlah Karyawan	1-5 orang	41.25
	6-10 orang	23.75
	11-15 orang	18.75
	16-20 orang	6.25
	lebih dari 20 orang	10
Pendapatan	kurang Rp. 500000	36.25
	Rp 500000 - Rp. 1000000	27.5
	Rp 1000000 - Rp 1500000	13.75
	Rp. 1500000 - Rp. 2000000	8.75
	lebih dari Rp. 2000000	13.75

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Lampiran 2 Matriks korelasi *polychoric*

	PUAS	LOYAL	REKOM	KUAL_HSL	AROMA	COCOK
PUAS	1.00					
LOYAL	0.51	1.00				
REKOM	0.21	0.53	1.00			
KUAL_HSL	0.20	0.23	0.05	1.00		
AROMA	0.54	0.07	-0.25	0.33	1.00	
COCOK	0.33	0.64	0.44	0.29	-0.07	1.00
BERSIH	0.09	0.19	0.00	-0.01	0.26	0.05
MERK_POP	-0.03	0.26	0.31	-0.07	-0.03	0.30
KEMASAN	0.21	0.40	-0.01	-0.11	0.01	0.36
HAR_KUAL	0.30	0.12	0.05	0.14	0.28	0.20
HAR_TEP	0.40	0.25	-0.14	0.20	0.40	-0.07
MUDAH	0.01	0.55	0.55	-0.03	-0.17	0.47
SEDIA	0.04	0.20	0.04	0.02	-0.15	0.12
SOPAN	0.02	0.34	0.58	-0.03	-0.05	0.13
TANG_KEL	0.16	0.26	0.18	0.00	0.15	0.12
BUAT_PRO	0.16	0.08	0.28	-0.18	-0.11	-0.06
	BERSIH	MERK_POP	KEMASAN	HAR_KUAL	HAR_TEP	MUDAH
BERSIH	1.00					
MERK_POP	0.14	1.00				
KEMASAN	0.13	0.01	1.00			
HAR_KUAL	-0.12	0.04	0.21	1.00		
HAR_TEP	0.04	-0.17	0.06	0.34	1.00	
MUDAH	-0.20	0.32	0.21	0.03	-0.13	1.00
SEDIA	-0.33	-0.09	0.06	0.01	0.29	0.32
SOPAN	-0.10	0.26	-0.01	-0.21	0.11	0.50
TANG_KEL	-0.03	0.14	0.34	0.16	0.21	0.04
BUAT_PRO	-0.20	0.09	0.30	0.32	0.00	0.14
	SEDIA	SOPAN	TANG_KEL	BUAT_PRO		
SEDIA	1.00					
SOPAN	0.07	1.00				
TANG_KEL	-0.14	0.13	1.00			
BUAT_PRO	-0.04	0.45	0.25	1.00		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

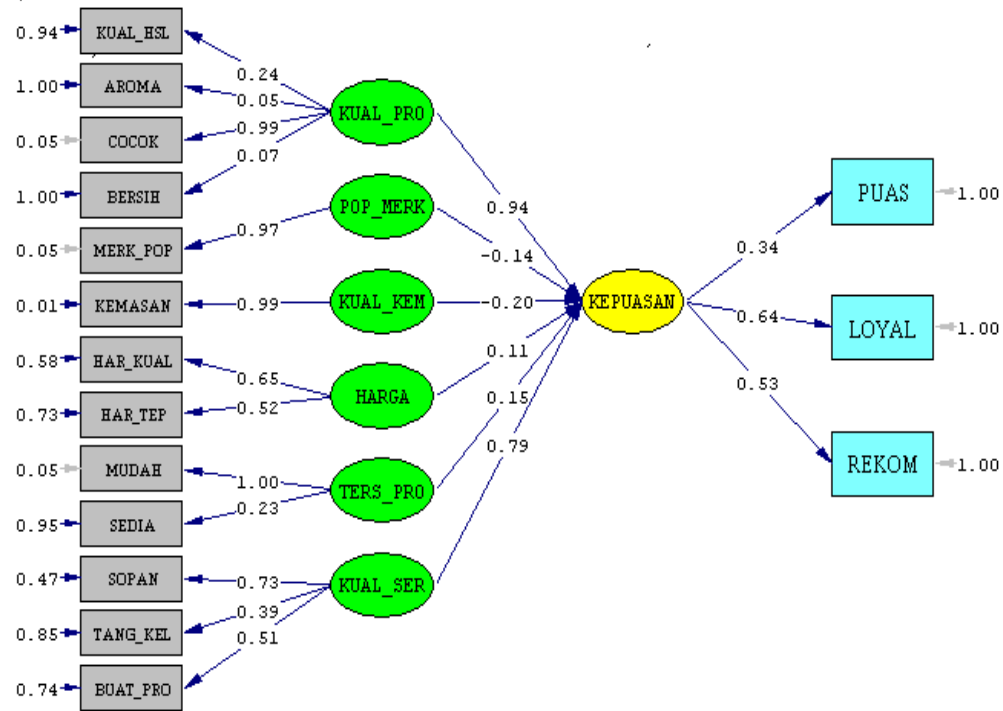
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Lampiran 3 Diagram jalur dugaan parameter model awal



Chi-Square=182.66, df=89, P-value=0.00000, RMSEA=0.115

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

RESPONDEN	
Nama :	
Nama UKM :	
Alamat :	
Rt/Rw :	
Keurahan :	
Kecamatan :	
Telepon/ HP :	

KOTA	
Bogor	1

INTERVIEWER/SUPERVISOR	
Nama Interviewer :	
Tanggal Interview :	
Mulai Interview :	
Selesai Interview :	

PENGANTAR	TANDA TANGAN RESPONDEN
<p>Salamat pagi/siang/sore. Nama saya Saat ini kami melakukan penelitian tentang “ Customer Satisfaction Rating” dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen tepung terigu. Dapatkah Bapak/ Ibu/ Sdr/i meluangkan waktu sebentar untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kami ? Jawaban-jawaban dari Bapak/ Ibu/ Sdr/ i berikan, nantinya sangat berharga bagi kami.</p>	

SCREENING

- Apakah Anda/ perusahaan Anda menggunakan tepung terigu sebagai bahan baku untuk produksi produk Anda/ perusahaan Anda ?
 Ya 1
 Tidak 2 (Stop)
- Apakah Anda yang memutuskan pembelian tepung terigu untuk usaha Anda/ perusahaan Anda ?
 Ya 1
 Tidak 2 (Stop)
- Apakah Anda pernah menggunakan tepung terigu Bogasari ?
 Ya 1
 Tidak 2 (Stop)
- Usia Anda saat ini ?
 Kurang dari 15 tahun (Stop Interview)
 Tahun 1
 Lebih dari 60 tahun (Stop Interview)
- Apakah rata-rata konsumsi terigu Anda per hari dalam 6 bulan terakhir \geq 1 sack (25 kg) ?
 Ya 1 Berapa banyak tepatnya : sack/hari
 Tidak 2 (Stop)

PRODUCT USAGE

- Merek tepung terigu apa saja yang Anda/ perusahaan Anda gunakan saat ini ? (M) Apa lagi ?
- Dalam 1 hari berapa banyak Anda/ perusahaan Anda menggunakan tepung terigu merek(sesuai jawaban K1) yang saat ini digunakan ?
- (see card) Digunakan untuk produk/ makanan apa sajakah tepung terigu merek.....(sesuai jawaban K1) tersebut ?

Merek Tepung Terigu	K1	K2 (sack)	K3 (untuk Apa)
Cakra Kembar Emas	1		
Cakra Kembar	2		
Segitiga biru	3		
Lencana Merah	4		
Kunci Biru	5		
Payung	6		
Pena Kembar	7		
Piramida	8		
Castil	9		
Non Bogasari	10		

- (Jika jawaban K1 adalah hanya memilih non Bogasari), (see card) Apa alasan utama Anda tidak menggunakan merek Bogasari lagi ? (S).....

1. Di antara penelitian sebelumnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi penelitian yang sejenis.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

IPB (Institut Pertanian Bogor) Digital University

SATISFACTION LEVEL OF BOGASARI

5. Seberapa puas Anda terhadap kualitas tepung terigu Bogasari ? **(Dilingkar salah satu jawaban)**

No	Pertanyaan	Sangat tidak baik	Tidak baik	Antara baik dan tidak	baik	Sangat baik
X15	Kualitas Hasil Akhir	1	2	3	4	5
X16	Aroma tepungnya	1	2	3	4	5
X17	Cocok/ sesuai dengan jenis makanan yang dibuat	1	2	3	4	5
X18	Bersih (higienis), tidak perlu diayak	1	2	3	4	5
X19	Kepopuleran merek	1	2	3	4	5
X20	Kemasannya	1	2	3	4	5

6. Seberapa puas Anda terhadap harga tepung terigu Bogasari ? **(Dilingkar salah satu jawaban)**

No	Pertanyaan	Sangat tidak puas	Tidak puas	Antara puas dan tidak	puas	Sangat Puas
X21	Harga dibandingkan dengan kualitas produk yang dihasilkan	1	2	3	4	5
No	Pertanyaan	Sangat mahal	Mahal	Sedang	Murah	Sangat murah
X22	Harga tepung terigu	1	2	3	4	5

7. Seberapa puas Anda terhadap kemudahan mendapatkan tepung terigu Bogasari ? **(Dilingkar salah satu jawaban)**

No	Pertanyaan	Sangat tidak mudah	Tidak mudah	Antara mudah dan tidak	Mudah	Sangat mudah
X31	Kemudahan mendapatkan tepung terigu Bogasari	1	2	3	4	5

8. Seberapa puas Anda terhadap ketersediaan tepung terigu Bogasari ? **(Dilingkar salah satu jawaban)**

No	Pertanyaan	Tidak beredar, harus dipesan	Sering terjadi kelangkaan	Kadang-kadang terjadi kelangkaan	Jarang terjadi kelangkaan	Selalu tersedia
X41	Ketersediaan tepung terigu Bogasari	1	2	3	4	5

9. Seberapa puas Anda terhadap kualitas pelayanan frontliner Bogasari ? **(Dilingkar salah satu jawaban)**

No	Pertanyaan	Sangat tidak baik	Tidak baik	Antara baik dan tidak	Baik	Sangat baik
X51	Kesopanan dan Keramahan frontliner Bogasari	1	2	3	4	5
X52	Ketanggapan terhadap penanganan keluhan	1	2	3	4	5
X53	Penguasaan terhadap produk dan pembuatan produk	1	2	3	4	5

10. Seberapa puas Anda terhadap tepung terigu Bogasari secara keseluruhan ? **(Dilingkar salah satu jawaban)**

No	Pertanyaan	Sangat tidak puas	Tidak puas	Antara puas dan tidak	puas	Sangat Puas
X61	Penggunaan tepung terigu Bogasari	1	2	3	4	5

11. Dengan pertimbangan tingkat kepuasan diatas, apakah Anda berminat untuk tetap membeli tepung terigu Bogasari ? **(Dilingkar salah satu jawaban)**

No	Pertanyaan	Sangat tidak berminat	Tidak berminat	Biasa saja	Berminat	Sangat Berminat
X62	Loyalitas	1	2	3	4	5

12. Dengan pertimbangan tingkat kepuasan diatas, apakah Anda berminat untuk merekomendasikan tepung terigu Bogasari kepda saudara, tetangga, teman, dll? **(Dilingkar salah satu jawaban)**

No	Pertanyaan	Sangat tidak bersedia	Tidak bersedia	Biasa saja	Bersedia	Sangat Bersedia
X63	Rekomendasi	1	2	3	4	5

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

Dianggap menuliskan sebagian atau seluruh karya tulis ini hanya untuk mencari ilmu dan menyebarkan pengetahuan.

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).

Hal-hal yang tidak diperbolehkan: Undang-Undang-Undang No. 17 Tahun 2001 tentang Hak Cipta (Hak Cipta) dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA).



DEMOGRAFI

1. Jenis Kelamin ?

Pria	1
Wanita	2
2. Apakah tingkat pendidikan terakhir yang Anda tamatkan ? (S)

Tidak tamat SD/SD	1
SLTP	2
SLTA	3
Akademi/D1/D2/D3	4
Sarjana S1	5
Pasca Sarjana	6
3. Posisi Anda saat ini ?

Pemilik usaha	1
Pimpinan usaha/ setingkat manager	2
Lainnya, sebutkan :	3
4. Berapa jumlah karyawan dalam perusahaan tempat Anda bekerja ? orang
5. Untuk tiap 1 sack terigu jadi berapa unit : dan berapa harga jual dari tiap unit tersebut ; Rp...../.....
 Ex : Roti tawar → 160 roti tawar/sack → Rp. 5.000,-/ roti
 Mie → 27 kg mie/ sack → Rp. 7.500,-/ kg

No	Nama Produk	Unit	Price/unit

6. Kapan usaha Anda mulai berdiri ?

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.