



Lampiran 1 Transkrip Wawancara Mendalam dengan Pemilik Usaha

Narasumber: Gede Narad Dresta (Pemilik/Owner Sand'd Singaraja)

Tanggal Wawancara: 15 Maret 2026, 20 Juli 2026 (Wawancara Lanjutan)

Lokasi: Foodcourt Jalan Ayani 109 Singaraja

Durasi: 60 menit

Metode: Wawancara Semi-Terstruktur

Pembuka

Peneliti: Selamat sore, Pak Gede. Terima kasih sudah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara ini. Sebelumnya, saya ingin menanyakan, sudah berapa lama Bapak menjalankan usaha Sand'd Singaraja ini?

Narasumber: Kurang lebih sudah hampir 4 tahun sekarang. Jadi mulai tahun 2022, dan sekarang sudah 2026.

Peneliti: Apa jenis produk utama yang dijual di Sand'd Singaraja?

Narasumber: Kami menjual dessert, Pak. Produk utamanya ada slice cake, mochi, dan pancake. Tapi sebenarnya kami juga terus mengembangkan varian menu sesuai tren yang sedang populer di kalangan anak muda.

Peneliti: Siapa saja yang biasanya membantu Bapak menjalankan usaha ini?

Narasumber: Selain saya sendiri, saya ada partner dan juga 2 orang staff. Jadi total ada 3 orang termasuk saya yang terlibat langsung dalam operasional sehari-hari. Ada satu yang bertugas sebagai koordinator lapangan, dan satu lagi staff operasional.

Peneliti: Bagaimana kondisi usaha Bapak saat ini secara umum?

Narasumber: Masih stabil, Pak. Memang naik turun omset berdasarkan periode tertentu. Misalnya akhir pekan lebih ramai, terus juga kalau ada event-event tertentu. Tapi secara umum masih stabil dan masih bisa dibilang profit.

A. Perspektif Keuangan

Peneliti: Bagaimana cara Bapak mengetahui apakah usaha ini sedang untung atau rugi?

Narasumber: Saya lihat dari cashflow yang sehat, Pak. Kalau penjualan di atas biaya operasional dan fix cost, saya tahu usaha ini masih untung. Saya juga bandingkan pendapatan dengan pengeluaran setiap bulan.

Peneliti: Apakah Bapak melakukan pencatatan pemasukan dan pengeluaran harian?

Narasumber: Iya, saya catat semua pemasukan dan pengeluaran setiap hari. Ini penting untuk mengetahui kondisi usaha dan membuat keputusan. Saya pakai buku kas sederhana, kadang juga pakai aplikasi di HP. Intinya harus tercatat semua transaksi.

Peneliti: Bagaimana Bapak mengatur biaya operasional usaha?

Narasumber: Saya mengoptimalkan pengeluaran, Pak. Efisiensi di berbagai aspek. Misalnya, untuk pembelian bahan baku, saya cari supplier yang kasih harga terbaik tapi tetap kualitasnya bagus. Terus saya juga pisahkan biaya tetap dan biaya variabel.

Peneliti: Apa yang biasanya Bapak lakukan ketika penjualan sedang menurun?

Narasumber: Saya menarik pelanggan dengan adanya menu baru, kadang diskon, dan memanfaatkan social media. Misalnya waktu penjualan turun di bulan April, saya kasih promo bundling dan posting di Instagram. Alhamdulillah lumayan efektif.

Peneliti: Bagaimana cara Bapak menentukan harga jual produk?

Narasumber: Dengan menghitung HPP produk dulu, Pak. Jadi saya hitung berapa biaya bahan baku, biaya tenaga kerja, dan biaya lainnya per produk. Setelah itu, saya tentukan margin keuntungannya. Harus sehat, tidak terlalu murah tapi juga tidak terlalu mahal. Sesuai dengan harga pasar.

Peneliti: Menurut Bapak, bagian keuangan apa yang paling sulit dikelola dalam usaha ini?

Narasumber: Kepatuhan pajak, Pak. Soalnya peraturan pajak itu sering berubah, dan untuk UMKM seperti kami kadang agak bingung juga. Tapi saya coba selalu update dan konsultasi sama teman yang paham.

Peneliti: Apakah Bapak punya target penjualan tertentu setiap hari atau setiap bulan?

Narasumber: Iya, ada target setiap bulannya. Target saya sekitar Rp 18.000.000 per bulan. Kadang tercapai, kadang tidak, tapi rata-rata masih di sekitar angka itu.

Peneliti: Apa tanda bahwa usaha ini dianggap berhasil dari sisi keuangan?

Narasumber: Lumayan sih, Pak. Tapi bagi saya, berhasil itu kalau usaha ini bisa terus berjalan dan tidak perlu pakai uang pribadi untuk biaya operasional. Jadi cashflow-nya sehat dan bisa memutar sendiri.

B. Perspektif Pelanggan

Peneliti: Menurut Bapak, siapa saja pelanggan utama usaha ini?

Narasumber: Kalangan anak muda dan anak-anak, Pak. Kebanyakan mahasiswa dari Undiksha dan kampus-kampus lain di Singaraja. Ada juga pelanggan dari kalangan umum, tapi dominan anak muda.

Peneliti: Bagaimana cara Bapak mengetahui kebutuhan atau keinginan pelanggan?

Narasumber: Saya lakukan riset pasar sederhana, Pak. Saya lihat tren di media sosial, apa yang lagi viral. Saya juga perhatikan langsung bagaimana pelanggan memilih produk, mereka lebih suka yang mana. Kadang saya juga tanya langsung ke pelanggan.

Peneliti: Apa yang dilakukan agar pelanggan mau kembali membeli?

Narasumber: Yang penting rasa harus konsisten. Jadi setiap kali pelanggan datang, rasanya harus sama. Selain itu, pelayanan juga harus bagus. Saya juga selalu berusaha buat produk baru biar pelanggan nggak bosan.

Peneliti: Bagaimana Bapak menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan?

Narasumber: Saya buat SOP untuk pelayanan. Jadi staff sudah tahu bagaimana cara melayani pelanggan dengan baik. SOP ini saya buat sederhana, tapi jelas. Misalnya, wajib senyum, sapa pelanggan, dan responsif kalau ada pertanyaan.

Peneliti: Apakah pernah menerima keluhan dari pelanggan? Bagaimana cara menanganinya?

Narasumber: Pernah, Pak. Biasanya kalau ada keluhan, saya langsung minta maaf. Terus kalau produknya bermasalah, saya ganti dengan yang baru. Yang penting pelanggan merasa dihargai dan masalahnya cepat selesai.

Peneliti: Apa yang biasanya membuat pelanggan puas terhadap usaha ini?

Narasumber: Karena rasa yang konsisten, Pak. Pelanggan datang ke Sand'd karena tahu rasanya enak dan selalu sama. Terus pelayanannya juga ramah.

Peneliti: Bagaimana cara Bapak menarik pelanggan baru?

Narasumber: Dengan promosi di media sosial. Saya selalu update Instagram, kadang kasih diskon untuk pelanggan baru, dan juga sering ikut event kuliner di Singaraja.

Peneliti: Apakah ada pelanggan yang sering berlangganan atau membeli ulang?

Narasumber: Ada, banyak. Bahkan ada yang udah jadi langganan tetap. Mereka sering order buat acara atau sekadar camilan. Itu yang bikin saya yakin kalau produk kami memang diterima baik di pasar.

C. Perspektif Proses Bisnis Internal

Peneliti: Bisa dijelaskan bagaimana alur produksi atau pelayanan di usaha ini?

Narasumber: Jadi ada dua tahap, Pak. Pertama, pembuatan bahan utama dan isian produk dilakukan di rumah produksi. Setelah siap, dikirim ke setiap cabang. Di cabang, baru dilakukan proses finishing dan penyajian ke pelanggan. Jadi kontrol kualitasnya ketat dari awal.

Peneliti: Siapa yang bertanggung jawab pada bagian-bagian pekerjaan di usaha ini?

Narasumber: Masih saya sendiri sebagai owner, Pak. Tapi saya ada bantuan 1 koordinator lapangan yang membantu mengawasi operasional di cabang. Staff juga punya tugas masing-masing.

Peneliti: Bagaimana cara Bapak menjaga kualitas produk agar tetap konsisten?

Narasumber: Dengan rutin melakukan quality control, Pak. Saya juga pakai bahan yang sama dari supplier yang sama, dan saya terapkan takaran yang sudah ditentukan. Jadi rasanya selalu konsisten.

Peneliti: Apakah ada SOP atau kebiasaan kerja tertentu yang diterapkan?

Narasumber: Ada, terutama untuk pelayanan. SOP ini yang saya buat sendiri, sederhana tapi jelas. Misalnya, standar kebersihan harus selalu dijaga, cara penyajian produk, dan cara melayani pelanggan.

Peneliti: Kendala apa yang sering muncul dalam proses operasional sehari-hari?

Narasumber: Kendala yang paling sering adalah human error, Pak. Kadang staff lupa, atau ada kesalahan kecil dalam proses. Tapi itu wajar, dan saya selalu ingatkan untuk lebih hati-hati.

Peneliti: Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

Narasumber: Dengan menerapkan SOP yang lebih ketat, Pak. Saya juga sering kasih arahan langsung ke staff, dan kalau ada kesalahan, saya evaluasi bersama supaya kejadian yang sama tidak terulang.

Peneliti: Apakah usaha ini pernah melakukan inovasi produk atau layanan?

Narasumber: Produk terkadang harus diinovasikan. Saya menambah varian menu dan mengikuti tren dessert kekinian. Misalnya, dulu produk saya masih standar, sekarang saya variasikan dengan topping dan rasa yang berbeda. Itu penting buat menjaga minat pelanggan.

Peneliti: Menurut Bapak, bagian proses mana yang paling perlu diperbaiki?

Narasumber: Proses pemilihan SDM, Pak. Saya ingin staff yang lebih kompeten dan bisa diajak berkembang bersama. Tapi kadang masih sulit cari yang sesuai. Jadi mungkin perlu sistem rekrutmen yang lebih baik.

D. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Peneliti: Apakah Bapak pernah mengikuti pelatihan atau pembelajaran terkait usaha?

Narasumber: Belum pernah ikut pelatihan formal, Pak. Saya belajar otodidak dari pengalaman dan internet. Saya baca-baca artikel, lihat YouTube, dan belajar dari pengalaman saya sendiri dalam menjalankan usaha.

Peneliti: Bagaimana cara Bapak meningkatkan kemampuan diri dalam mengelola usaha?

Narasumber: Dengan belajar dari pengalaman dan internet. Saya juga selalu perhatikan strategi usaha lain, apa yang bisa saya adaptasi. Kadang saya juga diskusi dengan teman-teman yang punya usaha serupa.

Peneliti: Apakah karyawan atau anggota usaha diberi arahan atau pelatihan tertentu?

Narasumber: Ada fase training untuk karyawan baru, Pak. Jadi sebelum mereka benar-benar bekerja, saya latih dulu. Saya ajarkan cara pembuatan produk yang

sesuai standar, prosedur pelayanan, dan standar kebersihan. Setelah itu, saya pantau terus.

Peneliti: Bagaimana cara Bapak membangun semangat kerja dalam tim?

Narasumber: Dengan memberikan bonus dan motivasi. Kalau penjualan lagi meningkat, saya kasih bonus ke staff. Saya juga selalu berkomunikasi baik, ciptakan suasana kerja yang nyaman dan kekeluargaan.

Peneliti: Apakah ada kebiasaan belajar dari pengalaman atau kesalahan sebelumnya?

Narasumber: Ada, Pak. Saya percaya pengalaman adalah guru pertama. Jadi setiap ada kesalahan atau kegagalan, saya catat dan evaluasi. Itu jadi pelajaran untuk ke depannya.

Peneliti: Bagaimana Bapak memanfaatkan teknologi, misalnya media sosial atau aplikasi kasir?

Narasumber: Saya memanfaatkan media sosial dengan baik, Pak. Saya belajar fitur-fiturnya secara lebih dalam. Untuk promosi, saya pakai Instagram dan TikTok. Untuk transaksi, saya pakai aplikasi kasir sederhana di HP. Jadi teknologi membantu banget.

Peneliti: Apakah usaha ini pernah mencoba cara baru untuk meningkatkan pelayanan atau penjualan?

Narasumber: Pernah, Pak. Saya coba pre-order system lewat WhatsApp, dan juga promosi online. Tapi belum maksimal semua, masih banyak yang bisa dikembangkan ke depan.

Peneliti: Menurut Bapak, apa yang paling dibutuhkan agar usaha ini bisa berkembang lebih baik?

Narasumber: Menurut saya, yang paling penting itu branding yang kuat. Dengan selalu memberikan yang terbaik, customer akan ingat. Otomatis jika branding kita kuat, akan mudah untuk ekspansi ke depan. Selain itu juga butuh modal tambahan dan strategi pemasaran yang lebih luas.

Lampiran 2 Transkrip Wawancara dengan Karyawan

Narasumber: Karyawan 1 (K1) - Koordinator Lapangan Sand'd Singaraja

Tanggal Wawancara: 20 Maret 2026

Lokasi: Foodcourt Jalan Ayani 109 Singaraja

Durasi: 30 menit

Metode: Wawancara Semi-Terstruktur

Peneliti: Selamat sore, saya ingin menanyakan beberapa hal terkait pekerjaan di Sand'd Singaraja. Sudah berapa lama Bapak bekerja di sini?

K1: Sudah sekitar 1,5 tahun, Pak.

Peneliti: Apa tugas utama Bapak di sini?

K1: Saya koordinator lapangan, Pak. Jadi saya bantu owner mengawasi operasional di cabang. Saya juga bantu produksi dan pelayanan kalau sedang ramai.

Peneliti: Bagaimana menurut Bapak tentang lingkungan kerja di Sand'd?

K1: Nyaman, Pak. Owner-nya baik, komunikasi lancar. Kami seperti keluarga di sini. Nggak ada tekanan yang berlebihan.

Peneliti: Apakah Bapak merasa gaji yang diterima sudah sesuai?

K1: Cukup, Pak. Sesuai dengan tanggung jawab dan beban kerja. Kadang dapat bonus juga kalau penjualan meningkat.

Peneliti: Apakah ada pelatihan yang diberikan saat pertama kali bekerja di sini?

K1: Ada, Pak. Waktu awal masuk, owner kasih training. Diajarkan cara buat produk, cara melayani pelanggan, sama standar kebersihan. Jadi sudah punya dasar.

Peneliti: Menurut Bapak, apa yang paling membuat betah bekerja di Sand'd?

K1: Lingkungannya yang nyaman, Pak. Owner juga selalu dengar masukan kami. Nggak ada jarak yang kaku. Selain itu, bonus dan motivasi yang diberikan juga bikin semangat.

Peneliti: Apakah Bapak pernah mengikuti pelatihan lanjutan setelah bekerja di sini?

K1: Belum, Pak. Pelatihan cuma pas awal masuk. Tapi owner selalu kasih arahan langsung kalau ada hal baru yang perlu diterapkan.

Peneliti: Terima kasih atas waktunya.

K1: Sama-sama, Pak.

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber: Karyawan 2 (K2) - Staff Operasional Sand'd Singaraja

Tanggal Wawancara: 20 Maret 2026

Lokasi: Foodcourt Jalan Ayani 109 Singaraja

Durasi: 25 menit

Metode: Wawancara Semi-Terstruktur

Peneliti: Selamat sore, sudah berapa lama Bapak bekerja di Sand'd?

K2: Sekitar 1 tahun, Pak.

Peneliti: Apa tugas sehari-hari Bapak di sini?

K2: Saya bantu produksi dan pelayanan, Pak. Mulai dari siapkan bahan, bikin produk, sampai sajikan ke pelanggan. Kalau ramai, saya juga bantu bersih-bersih.

Peneliti: Bagaimana beban kerja di sini? Apakah terlalu berat?

K2: Kadang berat kalau lagi ramai, Pak. Tapi ya wajar, namanya juga usaha kuliner. Owner juga selalu bantu kalau lagi sibuk banget.

Peneliti: Apakah Bapak puas dengan hubungan dengan atasan?

K2: Puas, Pak. Owner-nya baik, selalu dengar keluhan kami. Komunikasi lancar, nggak kaku. Saya merasa dihargai.

Peneliti: Apakah ada kesempatan untuk mengembangkan diri di sini?

K2: Ada sih, Pak. Tapi belum terlalu terstruktur. Owner kadang kasih tahu hal-hal baru, dan saya juga belajar sendiri dari internet kalau ada yang kurang paham.

Peneliti: Terima kasih atas waktunya.

K2: Sama-sama, Pak.

Lampiran 3 Transkrip Wawancara dengan Pelanggan

Tanggal Wawancara: 20 Maret 2026

Lokasi: Foodcourt Jalan Ayani 109 Singaraja

Jumlah Responden: 10 orang pelanggan

Metode: Wawancara Singkat dengan Kuesioner

Responden 1 (R1) - Mahasiswa

Peneliti: Selamat sore, saya sedang melakukan penelitian tentang Sand'd Singaraja. Boleh saya tanya beberapa hal?

R1: Boleh, Pak.

Peneliti: Apakah Anda pernah membeli produk Sand'd sebelumnya?

R1: Pernah, saya sudah sering beli di sini.

Peneliti: Dari skala 1-5, bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas produk Sand'd?

R1: 4, Pak. Bagus.

Peneliti: Bagaimana dengan rasa produknya?

R1: 5, enak banget. Mochinya itu favorit saya.

Peneliti: Pelayanannya bagaimana?

R1: 4, ramah.

Peneliti: Bagaimana dengan harga?

R1: 4, sesuai.

Peneliti: Kebersihan dan kenyamanan tempat?

R1: 4, cukup nyaman.

Peneliti: Apakah Anda akan kembali membeli?

R1: Tentu, Pak.

Responden 2 (R2) - Mahasiswa

Peneliti: Boleh saya tanya beberapa hal tentang Sand'd Singaraja?

R2: Iya, silakan.

Peneliti: Apakah Anda pernah membeli produk Sand'd sebelumnya?

R2: Pernah, beberapa kali.

Peneliti: Penilaian Anda untuk kualitas produk (1-5)?

R2: 5.

Peneliti: Rasa produk?

R2: 5.

Peneliti: Pelayanan?

R2: 4.

Peneliti: Harga?

R2: 4.

Peneliti: Kebersihan dan kenyamanan?

R2: 4.

Peneliti: Akan kembali membeli?

R2: Iya, Pak.

Responden 3 (R3) - Mahasiswa

Peneliti: Selamat sore, boleh saya tanya?

R3: Boleh.

Peneliti: Apakah Anda pernah membeli produk Sand'd sebelumnya?

R3: Pernah.

Peneliti: Kualitas produk (1-5)?

R3: 4.

Peneliti: Rasa produk?

R3: 4.

Peneliti: Pelayanan?

R3: 5.

Peneliti: Harga?

R3: 4.

Peneliti: Kebersihan dan kenyamanan?

R3: 4.

Peneliti: Akan kembali membeli?

R3: Iya.

Responden 4 (R4) - Masyarakat Umum

Peneliti: Permisi, boleh saya wawancara sebentar tentang Sand'd Singaraja?

R4: Boleh.

Peneliti: Apakah Anda pernah membeli produk Sand'd sebelumnya?

R4: Pernah, ini kali kedua saya beli.

Peneliti: Kualitas produk (1-5)?

R4: 5.

Peneliti: Rasa produk?

R4: 5.

Peneliti: Pelayanan?

R4: 4.

Peneliti: Harga?

R4: 5.

Peneliti: Kebersihan dan kenyamanan?

R4: 5.

Peneliti: Akan kembali membeli?

R4: Pasti.

Responden 5 (R5) - Mahasiswa

Peneliti: Selamat sore, saya mau tanya tentang Sand'd. Apakah Anda pernah membeli di sini sebelumnya?

R5: Belum, ini pertama kali.

Peneliti: Kualitas produk (1-5)?

R5: 4.

Peneliti: Rasa produk?

R5: 5.

Peneliti: Pelayanan?

R5: 4.

Peneliti: Harga?

R5: 4.

Peneliti: Kebersihan dan kenyamanan?

R5: 4.

Peneliti: Akan kembali membeli?

R5: Iya, kayaknya.

Responden 6 (R6) - Mahasiswa

Peneliti: Boleh saya tanya?

R6: Boleh.

Peneliti: Apakah Anda pernah membeli produk Sand'd sebelumnya?

R6: Pernah, sering.

Peneliti: Kualitas produk?

R6: 4.

Peneliti: Rasa?

R6: 4.

Peneliti: Pelayanan?

R6: 5.

Peneliti: Harga?

R6: 4.

Peneliti: Kebersihan?

R6: 4.

Peneliti: Akan kembali?

R6: Iya.

Responden 7 (R7) - Mahasiswa

Peneliti: Selamat sore, boleh tanya?

R7: Boleh.

Peneliti: Apakah pernah membeli Sand'd sebelumnya?

R7: Pernah.

Peneliti: Kualitas produk?

R7: 5.

Peneliti: Rasa?

R7: 5.

Peneliti: Pelayanan?

R7: 4.

Peneliti: Harga?

R7: 4.



Peneliti: Kebersihan?

R7: 5.

Peneliti: Akan kembali?

R7: Iya.

Responden 8 (R8) - Masyarakat Umum

Peneliti: Permisi, boleh saya tanya?

R8: Silakan.

Peneliti: Apakah pernah membeli Sand'd sebelumnya?

R8: Belum, baru pertama kali coba.

Peneliti: Kualitas produk?

R8: 4.

Peneliti: Rasa?

R8: 5.

Peneliti: Pelayanan?

R8: 4.

Peneliti: Harga?

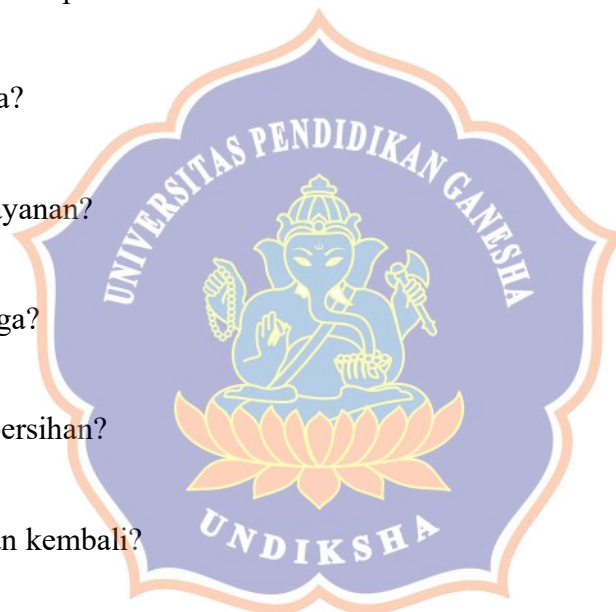
R8: 4.

Peneliti: Kebersihan?

R8: 4.

Peneliti: Akan kembali?

R8: Iya.



Responden 9 (R9) - Mahasiswa

Peneliti: Boleh tanya sebentar?

R9: Boleh.

Peneliti: Apakah pernah membeli Sand'd sebelumnya?

R9: Pernah, sudah beberapa kali.

Peneliti: Kualitas produk?

R9: 5.

Peneliti: Rasa?

R9: 4.

Peneliti: Pelayanan?

R9: 5.

Peneliti: Harga?

R9: 4.

Peneliti: Kebersihan?

R9: 4.

Peneliti: Akan kembali?

R9: Iya.

Responden 10 (R10) - Mahasiswa

Peneliti: Selamat sore, boleh tanya?

R10: Boleh.

Peneliti: Apakah pernah membeli Sand'd sebelumnya?

R10: Pernah, sering.

Peneliti: Kualitas produk?

R10: 5.

Peneliti: Rasa?

R10: 5.

Peneliti: Pelayanan?

R10: 4.

Peneliti: Harga?

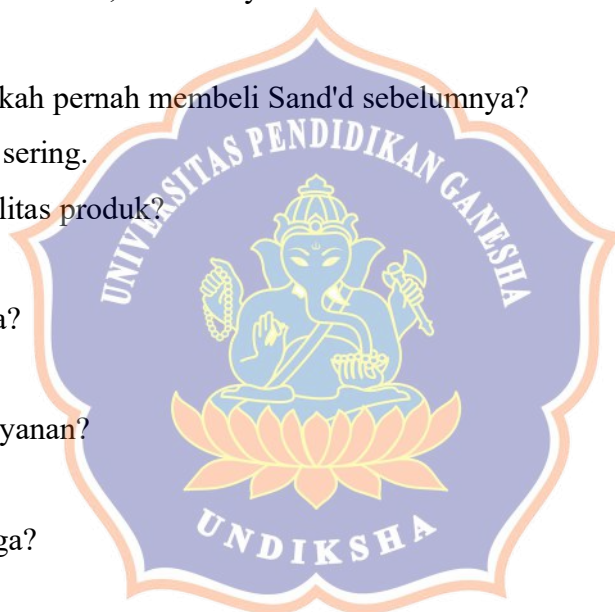
R10: 4.

Peneliti: Kebersihan?

R10: 5.

Peneliti: Akan kembali?

R10: Iya.



Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN

Sand'd Singaraja

Petunjuk: Berikan penilaian Anda dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai.

Skala: 1 = Sangat Tidak Puas,
2 = Tidak Puas,
3 = Netral,
4 = Puas,
5 = Sangat Puas



No	Aspek Penilaian	1	2	3	4	5
1	Kualitas Produk					
2	Rasa Produk					
3	Pelayanan					
4	Harga					
5	Kebersihan & Kenyamanan					

Pertanyaan Tambahan:

- Apakah Anda pernah membeli produk Sand'd Singaraja sebelumnya?
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak
- Apakah Anda akan kembali membeli produk Sand'd Singaraja?
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak

Lampiran 5 Kuisisioner Kepuasan Karyawan

KUISISIONER KEPUASAN KARYAWAN

Sand'd Singaraja

Petunjuk: Berikan penilaian Anda dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai.

Skala: 1 = Sangat Tidak Puas,

2 = Tidak Puas,

3 = Netral,

4 = Puas,

5 = Sangat Puas



No	Aspek Penilaian	1	2	3	4	5
1	Gaji/Upah					
2	Lingkungan Kerja					
3	Hubungan dengan Atasan					
4	Beban Kerja					
5	Kesempatan Pengembangan Diri					

Lampiran 6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pelanggan

No	Aspek Penilaian	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	Rata Rata
1	Kualitas Produk	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4,5
2	Rasa Produk	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4,7
3	Pelayanan	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4,3
4	Harga	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4,1
5	Kebersihan & Kenyamanan	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4,3
Total		21	22	21	24	21	21	23	21	22	23	21,9

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP):

- Total Skor: 219
- Jumlah Responden: 10
- Skor Maksimal: 25
- $IKP = 219 / 250 \times 100\% = 87,6\%$ (Kategori: Sangat Puas)

Lampiran 7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan

No	Aspek Penilaian	R9	R10	Rata Rata
1	Gaji/Upah	4	4	4,0
2	Lingkungan Kerja	5	4	4,5
3	Hubungan dengan Atasan	5	5	5,0
4	Beban Kerja	4	3	3,5

5	Kesempatan Pengembangan Diri	3	4	3,5
Total		21	20	20,5

Indeks Kepuasan Karyawan (IKK):

- Total Skor: 41
- Jumlah Responden: 2
- Skor Maksimal: 25
- $IKK = 41 / 50 \times 100\% = 82\%$ (Kategori: Sangat Puas)



Lampiran 8 Tingkat Retensi Pelanggan

No	Pertanyaan	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	Presentase
1	Apakah Anda pernah membeli produk Sand'd sebelumnya?	Ya	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya	80%
2	Apakah Anda akan kembali membeli produk Sand'd?	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	100%

Keterangan:

- Tingkat Retensi Pelanggan (Pembelian Ulang): 80%
- Tingkat Potensi Retensi (Akan Kembali Membeli): 100%



Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian

