

LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Kartu Bimbingan Skripsi



PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ISMI LUTFYANI
NPM : 311211030
Dosen Pembimbing : Dr. TATANG SUDRAJAT, Drs., S.IP., M.Si
Periode Skripsi : OKTOBER s/d MARET
Judul Skripsi :
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BIDANG PENJUALAN
PADA PERUSAHAAN KLIK AGIRAH BANDUNG

No.	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
1.	15 November 2024	Mekanisme Bimbingan UP	
2.	11 Desember 2024	Revisi Bab 1 s/d Bab 3 (Acc Judul)	
3.	16 Desember 2024	Revisi Bab 1 s/d Bab 3	
4.	18 Desember 2024	Revisi Bab 1 s/d Bab 3	
5.	19 Desember 2024	Revisi Bab 1 s/d Bab 3	
6.	20 Desember 2024	ACC Seminar UP	
7.	20 Januari 2025	Revisi NUP	
8.	21 Januari 2025	Revisi NUP	
9.	22 Januari 2025	Revisi NUP	
10.	23 Januari 2025	ACC Revisi NUP	
11.	15 Februari 2025	Konsultasi Bab 4 (Informasi Penelitian)	
12.	24 Februari 2025	Revisi Bab 1 s/d Bab 5	
13.	28 Februari 2025	Revisi / ACC	

Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian



Yayasan Pendidikan Keuangan dan Perbankan
UNIVERSITAS SANGGA BUANA

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

JL. P.H.H. Mustofa No.68 Kota Bandung 40124

Website : www.usbykp.ac.id, Email : sekretariat.rektorat@usbykp.ac.id Telp : 022-7275489, Fax : 022-7201756

Nomor : 142/01.1-ADBIS-FISIP/XI/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala Klik Aqiqah Bandung
di
Jl. Ciganitri, Cipagalo, Kec. Bojongsoang, Kab Bandung 40164

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

"Teriring salam hormat, semoga rahmat dan karunia Allah SWT senantiasa menyertai Bapak/Ibu, *Aamin.*"

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam kurikulum, setiap mahasiswa jenjang Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sangga Buana (USB) YPKP, diharuskan melakukan penelitian dengan mengumpulkan data/informasi yang akan digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi.

Sehubungan hal tersebut, dengan ini kami sampaikan permohonan izin bagi mahasiswa:

Nama : Isnı Lutfyani
NPM : 3111211030
Program Studi : S1- ADBIS
Semester : VII (tujuh)
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan Pada Perusahaan Klik Aqiqah Bandung

Atas perhatian dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Bandung, 28 November 2024

Dekan

Dr. Hersusetiyati, Dra., M.Si.

Lampiran 3 : Surat Balasan Izin Penelitian



Jl.AH. Nasution, No.126, Sukamiskin, Arcamanik, Kota Bandung Jawa Barat
No WA : 0811-2220-200

Bandung, 10 Desember 2024

Nomor : 006/KA/XII/2024

Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.

Universitas Sangga Buana YPKP
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jl. PHH. Mustofa No.68 Bandung

Dengan hormat,

Menjawab surat Nomor 142/01.1-ADBIS-FISIP/XI/2025 tertanggal 28 November perihal permohonan izin penelitian atas nama:

Nama : Isni Lutfyani
NPM : 3111211030
Program Studi: Administrasi Bisnis
Universitas : Universitas Sangga Buana YPKP

Dengan ini kami informasikan bahwa permohonan tersebut dapat kami terima.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

Bandung, 10 Desember 2024

Hormat Kami


Husnul Chotimah, S.Psi

UNIVERSITAS
SANGGA BUANA
YPKP

Lampiran 4 : Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dengan informan kunci di perusahaan Klik Aqiqah Bandung

No	Aspek Wawancara	Pertanyaan
Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan Klik Aqiqah Bandung		
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Bagaimana kondisi fisik fasilitas kantor Klik Aqiqah Bandung? Seberapa penting kondisi fisik perusahaan dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan?
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Bagaimana pelayanan yang sudah diberikan perusahaan kepada pelanggan? Bagaimana menilai konsistensi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan?
3	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Bagaimana perusahaan menilai kemampuan staf admin dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Apakah pihak perusahaan memberikan jaminan kepada pelanggan agar mereka merasa percaya dan aman?
5	Empati (<i>Empathy</i>)	Seberapa penting tahap memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan perusahaan Klik Aqiqah Bandung?
Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan		
1	Faktor Penghambat	Apa saja yang menjadi hambatan pada perusahaan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan? Apakah ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh perusahaan setelah transaksi berjalan?
2	Faktor Pendukung	Apa saja yang menjadi kelebihan pada perusahaan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan? Apa saja benefit yang didapatkan oleh pelanggan saat melakukan pembelian pada produk Klik Aqiqah Bandung?
Strategi Kualitas Pelayanan yang diterapkan		
1	Visi dan Misi	Apakah visi dan misi pada perusahaan sudah diterapkan dengan baik?
2	Aturan Perusahaan	Apakah perusahaan memiliki aturan yang harus dijalankan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
3	Taktik Operasional	Langkah-langkah seperti apa yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya?
4	Pengukuran	Bagaimana perusahaan mengukur keberhasilan strategi pelayanan yang telah diterapkan kepada pelanggan?
5	Evaluasi	Bagaimana perusahaan mengevaluasi kualitas pelayanan pada bidang penjualan?

Pedoman wawancara dengan Informan Utama di Perusahaan Klik Aqiqah Bandung

No	Aspek Wawancara	Pertanyaan
Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan Klik Aqiqah Bandung		
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Bagaimana kondisi fisik fasilitas kantor Klik Aqiqah Bandung? Seberapa penting kondisi fisik perusahaan dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan?
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Bagaimana staff memenuhi janji atau pertemuan dengan pelanggan? Apakah ada prosedur tertentu yang diterapkan untuk memastikan bahwa layanan selalu sesuai dengan harapan pelanggan?
3	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Seberapa cepat staf dalam memberikan respon kepada pelanggan? Bagaimana staf merespon pertanyaan atau keluhan dari pelanggan?
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Apakah staf memberitahukan jaminan kepada pelanggan agar mereka merasa percaya dan aman?
5	Empati (<i>Empathy</i>)	Seberapa penting tahap memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan perusahaan Klik Aqiqah Bandung?
Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan		
1	Faktor Penghambat	Apa saja yang menjadi hambatan yang dirasakan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan? Apakah ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh perusahaan setelah transaksi berjalan?
2	Faktor Pendukung	Apa saja yang menjadi kelebihan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan? Apa saja benefit yang didapatkan oleh pelanggan saat melakukan pembelian pada produk Klik Aqiqah Bandung?
Strategi Kualitas Pelayanan yang diterapkan		
1	Visi dan Misi	Apakah visi dan misi pada perusahaan sudah diterapkan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
2	Aturan Perusahaan	Apakah staf menjalankan aturan yang harus dijalankan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
3	Pelatihan	Apakah staf mendapatkan pelatihan terkait standar pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan?
4	Evaluasi	Dari kegiatan pelayanan yang sudah dilakukan oleh staf, bagaimana staf mengevaluasi hal tersebut?

Pedoman wawancara dengan Informan Pendukung di Perusahaan Klik Aqiqah Bandung

No	Aspek Wawancara	Pertanyaan
Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan Klik Aqiqah Bandung		
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Bagaimana anda menilai penampilan dan sikap dari staf Klik Aqiqah Bandung saat memberikan pelayanan?
		Darimana anda mengetahui Klik Aqiqah Bandung?
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang anda terima dari staf Klik Aqiqah Bandung?
		Bagaimana pendapat anda tentang informasi yang anda dapatkan dari staf Klik Aqiqah Bandung
3	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang balasan atau respon staf Klik Aqiqah Bandung dari pertanyaan yang anda ajukan?
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Apakah Staf memberikan informasi terkait jaminan saat melakukan transaksi?
5	Empati (<i>Empathy</i>)	Apakah anda merasa bahwa Klik Aqiqah Bandung sudah memberikan perhatian kepada anda terkait transaksi anda dengan perusahaan?
Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan		
1	Faktor Penghambat	Apakah anda merasakan kendala atau pengalaman tidak enak saat melakukan transaksi dengan Klik Aqiqah Bandung?
		Apa saja yang perlu ditingkatkan oleh Klik Aqiqah Bandung dalam memberikan pelayanan yang maksimal untuk pelanggan?
2	Faktor Pendukung	Apa yang anda sukai dari pelayanan yang diberikan Klik Aqiqah Bandung Kepada anda?
3	Harapan	Apa harapan anda terhadap pelayanan di perusahaan Klik Aqiqah Bandung pada pesanan anda?

Lampiran 5 : Hasil wawancara

Hasil wawancara dengan Informan Kunci (*Manager Marketing*) Klik Aqiqah Bandung

Nama : Husnul Chotimah, S.Psi. (31 Tahun)

Tanggal : 11 Februari 2025

Pukul : 16.00 WIB

Tempat : Kantor Pemasaran Klik Aqiqah Bandung

No	Aspek Wawancara	Pertanyaan	Jawaban
Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan Klik Aqiqah Bandung			
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Bagaimana kondisi fisik fasilitas kantor Klik Aqiqah Bandung?	Kondisi fisik perusahaan untuk cabang bandung sudah cukup fasilitasnya, dimulai dari kantor pemasaran dan kantor produksi. Sudah ada beberapa alat promosi juga di kantor cabang bandung seperti (<i>banner, merch, brosur, laptop kantor, hp kantor, ruang tamu untuk pelanggan</i>)
		Seberapa penting kondisi fisik perusahaan dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan?	Tentu saja sangat penting ya, karena kondisi fisik akan menjadi patokan seorang pelanggan menilai apakah perusahaan dapat dipercaya atau tidak.
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Bagaimana pelayanan yang sudah diberikan perusahaan kepada pelanggan?	Kami selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, dimana kami akan selalu mengusahakan bisa menuruti apa yang pelanggan harapkan. Jika pelanggan ingin datang ke kantor kami persilahkan, namun jika pelanggan tidak punya waktu bisa kami yang mengunjungi pelanggan.
		Bagaimana menilai konsistensi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan?	Untuk konsistensi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan itu tentu akan selalu kami usahakan berikan yang terbaik, namun disesuaikan juga dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan itu tersendiri. Namun, untuk sejauh ini penilaian konsistensi pelayanan sudah ada di taraf baik karena pihak kami selalu mengusahakan harapan dari pelanggan dan respon dari pelanggan juga baik.

3	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Bagaimana perusahaan menilai kemampuan staf admin memberikan pelayanan kepada pelanggan?	Kemampuan staf admin sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dimana staf admin sudah bisa memberikan penjelasan yang jelas kepada pelanggan tentang apa itu aqiqah dan memberikan solusi dan rekomendasi yang baik kepada pelanggan. Namun kami selalu akan meningkatkan standar pelayanan dengan mengikutsertakan staf admin dalam kegiatan pelatihan untuk terus meningkatkan standar pelayanan yang baik.
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Apakah pihak perusahaan memberikan jaminan kepada pelanggan agar mereka merasa percaya dan aman?	Tentu saja perusahaan akan memberikan jaminan kepada pelanggan agar pelanggan tersebut merasa aman dan percaya terus kepada Klik Aqiqah Bandung. Kami memberikan garansi apabila makanan basi di perjalanan, namun akan selalu kami informasikan terlebih dahulu bahwa makanan kami bisa tahan di perjalanan selama 8 jam. Jika dalam 8 jam makanan basi maka akan kami ganti.
5	Empati (<i>Empathy</i>)	Seberapa penting tahap memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan perusahaan Klik Aqiqah Bandung?	Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan tentu saja sangat penting ya. karena jika kebutuhan dan keinginan pelanggan tidak bisa kami penuhi tentu kami akan mengecewakan pelanggan. Maka dari itu kami selalu mengadakan diskusi atau sharing terkait kendala-kendala apa saja yang dialami oleh admin dalam proses transaksi dengan pelanggan.
Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan			
1	Faktor Penghambat	Apa saja yang menjadi hambatan pada perusahaan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan?	Ada beberapa kekurangan dari Klik Aqiqah cabang Bandung. 1. Kami belum memiliki mobil perusahaan, dimana tentu mobil ini sangat dibutuhkan untuk mobilitas perusahaan agar bisa lebih cepat dalam proses penjualan dengan pelanggan. 2. Kantor pemasaran dan kantor produksi yang jaraknya berjauhan dimana kantor produksi ada di Ujung Berung dan kantor

			<p>pemasaran ada di bojongsong. Dimana hal ini tentu akan menimbulkan sulitnya komunikasi antar staf admin pemasaran dengan staf produksi.</p> <p>3. Pemahaman pelanggan yang masih kurang, dimana sebenarnya pelanggan mengharapkan pelayanan bisa 100% gratis, namun pada kenyataannya perusahaan tidak bisa memenuhi hal tersebut karena ada terkendala biaya yang terkadang terlalu membludak.</p>
		Apakah ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh perusahaan setelah transaksi berjalan?	<p>Sejauh ini pelanggan selalu puas dengan pelayanan dari Klik Aqiqah Bandung, dimana pelanggan selalu memberikan <i>feedback</i> positif. Namun jika ada pelanggan yang kurang puas dengan layanan dari Klik Aqiqah Bandung, tentu saja perusahaan akan langsung mencari solusi dan memberikan rekomendasi yang terbaik kepada pelanggan, agar pelanggan tersebut bisa puas dengan pelayanan yang diberikan.</p>
2	Faktor Pendukung	<p>Apa saja yang menjadi kelebihan pada perusahaan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan?</p>	<p>Klik Aqiqah Bandung sangat mengedepankan harapan dari konsumen, dimana klik aqiqah kan terus mengusahakan keinginan dari konsumen, dimana jika pelanggan request untuk rasanya dari produk makanan aqiqah lebih ditambahkan garam atau gula, atau pelanggan request untuk mengganti kondimen yang ada di paket semisal olahan mie goreng menjadi capcay tentu kami akan mengusahakan hal tersebut.</p>
		<p>Apa saja benefit yang didapatkan oleh pelanggan saat melakukan pembelian pada produk Klik Aqiqah Bandung?</p>	<p>Setiap adanya transaksi dengan pelanggan kami tentu akan memberikan yang terbaik dengan pelanggan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Garansi rasa dan pengiriman 2. Pelayanan dari saat proses pemesanan aqiqah hingga acara aqiqah selesai 3. Mendapatkan merch dari Klik Aqiqah
Strategi Kualitas Pelayanan yang diterapkan			
1	Visi dan	Apakah visi dan misi	Visi dan misi perusahaan sudah

	Misi	pada perusahaan sudah diterapkan dengan baik?	diterapkan dengan maksimal, dimana perusahaan yang terus berkomitmen, selalu mengecek keamanan pangan yang dipergunakan dan mengedepankan kepuasan dari pelanggan menjadi tujuan utama dari perusahaan.
2	Aturan Perusahaan	Apakah perusahaan memiliki aturan yang harus dijalankan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?	Perusahaan memiliki beberapa aturan tidak tertulis tentang standar pelayanan terhadap pelanggan, namun staf admin selalu akan dibekali dengan pelatihan terlebih dahulu sebelum menghadapi pelanggan agar staf admin paham bagaimana cara yang baik dalam memberikan pelayanan yang baik.
3	Taktik Operasional	Langkah-langkah seperti apa yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya?	Pihak perusahaan akan selalu mengadakan diskusi dan evaluasi terkait kegiatan-kegiatan yang terjadi. Disamping itu juga pihak perusahaan akan memberikan pelatihan yang maksimal kepada staf admin agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan kami.
4	Pengukuran	Bagaimana perusahaan mengukur keberhasilan strategi pelayanan yang telah diterapkan kepada pelanggan?	Sebenarnya untuk pengukuran keberhasilan sendiri kami tidak memiliki standar tetap untuk hal tersebut. Namun kami melihat pelayanan yang berhasil itu dapat dilihat dari <i>feedback</i> dari pelanggan, apakah pelanggan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan. Jika pelanggan merespon pelayanan kami dengan baik, maka kami anggap pelayanan yang sudah kami berikan itu sudah berhasil.
5	Evaluasi	Bagaimana perusahaan mengevaluasi kualitas pelayanan pada bidang penjualan?	Setiap minggu kami akan mengadakan rapat rutin guna mengevaluasi apa saja yang menjadi kendala pada setiap divisinya, dimulai dari divisi pemasaran hingga divisi produksi. Hal ini juga didasarkan pada masukan atau <i>feedback</i> dari pelanggan yang mereview layanan dari perusahaan, hasil dari <i>feedback</i> itu akan kami kaji dan kami perbaharui kualitasnya jika memang dirasa kurang dan perlu

		adanya perbaikan berkelanjutan tentang hal-hal tersebut.
--	--	--

Hasil wawancara dengan Informan Utama (Staf Admin) Klik Aqiqah Bandung

Nama : Debby Aulinnisya, S.E (28 Tahun)

Tanggal : 11 Februari 2025

Pukul : 11.20 WIB

Tempat : Kantor Pemasaran Klik Aqiqah Bandung

No	Aspek Wawancara	Pertanyaan	Jawaban
Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan Klik Aqiqah Bandung			
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Bagaimana kondisi fisik fasilitas kantor Klik Aqiqah Bandung?	Kondisi kantor sudah bersih, nyaman, aman juga untuk <i>customer</i> yang membawa bayi karena disediakan peralatan yang memadai dan aman untuk keluarga.
		Seberapa penting kondisi fisik perusahaan dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan?	Sangat penting ya, karena kita kondisi kantor pemasaran juga kan dekat dengan jalan raya ya, mudah diakses juga, jadi tentu penampilan kantor sangat penting untuk bisa menarik pelanggan.
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Bagaimana staff memenuhi janji atau pertemuan dengan pelanggan?	Inshaallah, admin akan selalu memberikan yang terbaik kepada pelanggan dimana jika pelanggan menginginkan admin yang mengunjungi pelanggan akan admin penuhi harapan tersebut.
		Apakah ada prosedur tertentu yang diterapkan untuk memastikan bahwa layanan selalu sesuai dengan harapan pelanggan?	Dalam mencapai harapan pelanggan, admin akan selalu mengkonfirmasi kepada pelanggan apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan atau belum. Namun untuk prosedur sendiri dari pihak perusahaan tidak ada prosedur resmi semua dikembalikan kepada kenyamanan dan tanggapan dari pelanggan itu tersendiri.
3	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Seberapa cepat staf dalam memberikan respon kepada pelanggan?	Untuk merespon pelanggan, admin akan selalu mengusahakan secepat mungkin. Rentang waktu yang dibutuhkan dalam membalas <i>chat</i> jika dalam waktu kerja kurang dari 15 menit.
		Bagaimana staf merespon pertanyaan	Admin selalu merespon pelanggan dengan sebaik mungkin, akan

		atau keluhan dari pelanggan?	menjelaskan dengan baik pertanyaan dari pelanggan sampai pelanggan memahami informasi yang admin sampaikan. Dalam merespon keluhan admin juga akan memberikan solusi dan rekomendasi yang lain agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan admin.
4	Jaminan (Assurance)	Apakah staf memberitahukan jaminan kepada pelanggan agar mereka merasa percaya dan aman?	Untuk informasi terkait jaminan admin akan selalu menginformasikan hal tersebut kepada pelanggan. Seperti kami memberikan jaminan garansi makanan basi dan jaminan ada sertifikasi halal dari juru sembelihnya.
5	Empati (Empathy)	Seberapa penting tahap memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan perusahaan Klik Aqiqah Bandung?	Kebutuhan dan keinginan pelanggan tentu berbeda-beda ya, harus disesuaikan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan tersebut. Namun admin selalu mengusahakan yang terbaik, seperti kami akan selalu memastikan kabar pelanggan dengan baik dan akan selalu menawarkan promo kepada pelanggan, dan akan selalu kami tanya apa saja keinginan dari pelanggan yang bisa kami kabulkan. Agar pelanggan merasa kami peduli kepada pelanggan.
Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan			
1	Faktor Penghambat	<p>Apa saja yang menjadi hambatan yang dirasakan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan?</p> <p>Apakah ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh perusahaan setelah</p>	<p>Ada beberapa hal yang menurut admin menjadi kendala</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klik aqiqah belum dikenal banyak orang 2. Jarak antara kantor dengan rumah pelanggan yang jauh, membuat pelanggan takut untuk memesan karena takut basi di perjalanan 3. Jarak antara kantor pemasaran dan kantor produksi yang berjauhan membuat komunikasi agak susah terjalin karena kesibukan yang berbeda. <p>Sejauh ini kalau pelanggan yang kurang puas ada beberapa, namun dari admin sendiri selalu mencari tau apa saja yang membuat pelanggan tersebut tidak puas, dan selalu memberikan solusi atas</p>

		transaksi berjalan?	ketidakpuasan pelanggan tersebut dan menjadikan hal tersebut evaluasi bagi pelayanan admin.
2	Faktor Pendukung	Apa saja yang menjadi kelebihan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan?	Untuk kelebihan dari pelayanan klik aqiqah sendiri lebih ke arah fleksibel ya, seperti transaksi bisa dilakukan dimana saja sesuai dengan keinginan konsumen. Admin sendiri selalu mendapatkan pelatihan tentang <i>customer service</i> yang baik, jadi akan selalu ada pembaharuan pelayanan agar lebih baik.
		Apa saja benefit yang didapatkan oleh pelanggan saat melakukan pembelian pada produk Klik Aqiqah Bandung?	Benefit yang admin berikan kepada pelanggan adalah pelayanan yang baik, dan ada beberapa merchandise Klik Aqiqah Bandung. Pelanggan juga bisa melakukan <i>test food</i> sebelum melakukan transaksi untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan bahwa produk Klik Aqiqah Bandung itu berkualitas.
Strategi Kualitas Pelayanan yang diterapkan			
1	Visi dan Misi	Apakah visi dan misi pada perusahaan sudah diterapkan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?	Admin selalu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang baik, dan sesuai dengan tujuan dari perusahaan. Untuk penerapan pelayanan sesuai dengan visi dan misi perusahaan sudah berjalan dengan baik dan diterapkan dengan baik.
2	Sistem Perusahaan	Apakah sistem yang digunakan perusahaan dapat mempermudah proses pelayanan kepada pelanggan?	Untuk sistem perusahaan yang digunakan itu kami menggunakan spreadsheet untuk berkoordinasi dengan cabang bogor dalam update data penjualan. Selain itu kami menggunakan WA, dan <i>instagram</i> untuk berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang baik dengan pelanggan.
3	Pelatihan	Apakah staf mendapatkan pelatihan terkait standar pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan?	Admin mendapatkan pelatihan saat sebelum memulai kerja dan ada pelatihan tambahan sesuai dengan arahan dari perusahaan tentang <i>customer service</i> atau seminar terkait <i>customer service</i> . Ada juga meeting untuk mengetahui cara memahami konsumen atau terjun langsung ke lapangan untuk memahami apa saja harapan dari

			calon-calon pelanggan.
4	Evaluasi	Dari kegiatan pelayanan yang sudah dilakukan oleh staf, bagaimana staf mengevaluasi hal tersebut?	Setiap setelah melakukan transaksi jual beli, admin akan selalu meminta ulasan dan saran atau <i>feedback</i> untuk klik aqiqah, dari hasil <i>feedback</i> tersebut admin akan mencari apa saja yang kurang dari pelayanan yang sudah dilakukan. Admin akan melaporkan hal ini pada diskusi mingguan dan akan ada perubahan atau pembaharuan jika saran dan masukan dari pelanggan relevan dilakukan oleh perusahaan.

Hasil wawancara dengan Informan Pendukung (Pelanggan) Klik Aqiqah Bandung

Nama : Pria Herdiana (34 Tahun)

Tanggal : 15 Desember 2024

Pukul : 13.46 WIB

Tempat : Rumah Konsumen (Ciganitri)

No	Aspek Wawancara	Pertanyaan	Jawaban
Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan Klik Aqiqah Bandung			
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Bagaimana anda menilai penampilan dan sikap dari staf Klik Aqiqah Bandung saat memberikan pelayanan?	Menurut saya admin sudah berpenampilan dengan rapih dalam memberikan pelayanan
		Darimana anda mengetahui Klik Aqiqah Bandung?	Kebetulan saya liat lewat sosmed ya, lewat di fyp tiktok. Saat saya sedang cari-cari aqiqah eh lewat jadi saya <i>chat</i> gitu dan ya alhamdulillah cocok.
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang anda terima dari staf Klik Aqiqah Bandung?	Pelayanan yang diberikan sudah baik ya dapat menjawab pertanyaan yang saya ajukan juga, jadi ya bagus.
		Bagaimana pendapat anda tentang informasi yang anda dapatkan dari staf Klik Aqiqah Bandung	Informasi yang sudah disampaikan sudah cukup lengkap ya, dan menjawab, enak juga cara adminnya ngejelasin jadi saya paham.
3	Daya	Bagaimana pendapat	Respon dari admin sudah sangat

	Tanggap (<i>Responsive</i>)	anda tentang balasan atau respon staf Klik Aqiqah Bandung dari pertanyaan yang anda ajukan?	cepat ya, saya <i>chat</i> sekarang langsung balas adminnya, cuman ya dari saya justru yang lama buat bales lagi soalnya saya sambil kerja.
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Apakah Staf memberikan informasi terkait jaminan saat melakukan transaksi?	Untuk jaminan pernah dijelasin ya kalo gak salah sama adminnya. Jadi saya sudah tau lah ya.
5	Empati (<i>Empathy</i>)	Apakah anda merasa bahwa Klik Aqiqah Bandung sudah memberikan perhatian kepada anda terkait transaksi anda dengan perusahaan?	Sejauh ini sangat bagus ya, admin juga sering bertanya ada tambahan lagi atau tidak ada yang kurang atau tidak, jadi kalau diperhatikan saya rasa sudah ya aman.
Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan			
1	Faktor Penghambat	Apakah anda merasakan kendala atau pengalaman tidak enak saat melakukan transaksi dengan Klik Aqiqah Bandung?	Untuk kendala sejauh ini tidak ada aman-aman saja. Untuk makanan juga sampenya cepet sesuai, rasa makanannya juga oke, saya dan keluarga seneng, acara kemarin juga lancar.
		Apa saja yang perlu ditingkatkan oleh Klik Aqiqah Bandung dalam memberikan pelayanan yang maksimal untuk pelanggan?	Tempat sembelih sama tempat masaknya berjauhannya, jadi agak susah buat saya harus pindah dari satu tempat ke tempat yang lain, soalnya ayah saya juga mau lihat cara masaknya gitu.
2	Faktor Pendukung	Apa yang anda sukai dari pelayanan yang diberikan Klik Aqiqah Bandung Kepada anda?	Terpercaya si tempatnya, saat saya datang ke tempat sembelih dombanya ada sertifikat penyembelihan ya. jadi amanah ya terpercaya untuk pemotongan hewan nya.
3	Harapan	Apa harapan anda terhadap pelayanan di perusahaan Klik Aqiqah Bandung pada pesanan anda?	Kalau harapan dari saya semoga bisa terus ditingkatkan pelayanannya, kualitasnya. Bukan gak bagus ya, tapi kalau bisa ditingkatin jauh lebih baik lagi.

Pada Nama : Sutan (31 Tahun)

Tanggal : 15 Desember 2024

Pukul : 14.52 WIB

Tempat : Kantor Pemasaran Klik Aqiqah Bandung

No	Aspek Wawancara	Pertanyaan	Jawaban
Kualitas Pelayanan Bidang Penjualan Klik Aqiqah Bandung			
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Bagaimana anda menilai penampilan dan sikap dari staf Klik Aqiqah Bandung saat memberikan pelayanan?	Ya untuk penampilan rapih ya, saya juga baru melihat sekarang jadi rapih, kan kalau di online saya tidak tau ya penampilan bagaimana, tapi kalau sekarang mah rapih.
		Darimana anda mengetahui Klik Aqiqah Bandung?	Saya tau tempat ini itu dari temen, waktu itu temen pernah aqiqah disini terus katanya murah deket juga dari rumah, jadi saya cobain kesini. Dan bener murah makanya saya DP tadi.
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang anda terima dari staf Klik Aqiqah Bandung?	Ya pelayanan baik, ramah juga, ya semoga bisa terus amanah ya buat ngurus aqiqahan anak saya.
		Bagaimana pendapat anda tentang informasi yang anda dapatkan dari staf Klik Aqiqah Bandung?	Untuk informasi aman si ya, dijelaskan juga secara detail paket ini isinya apa aja, terus sempet saya nanya tentang aqiqah dijawab jelas juga ada dalilnya ternyata. Jelas untuk informasi
3	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang balasan atau respon staf Klik Aqiqah Bandung dari pertanyaan yang anda ajukan?	Respon sudah baik ya, cepat juga menjawabnya. Balasan nya juga enak gitu ya dibacanya jadi aman untuk respon, walau kalau malam agak lama ya balasnya mungkin karena udah diluar jam kerja juga.
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Apakah Staf memberikan informasi terkait jaminan saat melakukan transaksi?	Untuk jaminan belum ada si yah, belum dijelasin sama adminnya kalau untuk jaminannya itu.
5	Empati (<i>Empathy</i>)	Apakah anda merasa bahwa Klik Aqiqah Bandung sudah memberikan perhatian kepada anda terkait transaksi anda dengan perusahaan?	Sikap staf sudah bagus-bagus ramah, sopan juga langsung disuguhi minum, terus disediakan <i>test food</i> . Selalu ada konfirmasi juga apakah ada tambahan atau tidak. Bagus lah bagus

Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan			
1	Faktor Penghambat	Apakah anda merasakan kendala atau pengalaman tidak enak saat melakukan transaksi dengan Klik Aqiqah Bandung?	Sejauh ini untuk kendala aman-aman saya si ya. belum ada kendala yang gimana-gimana.
			Saat pengiriman makanan sempet ada keterlambatan ya saya request jam 11 sudah ada dirumah karena acara jam 2 siang, tapi sampenya malah dzuhur, masih keburu si tapi kan saya nya panik.
		Apa saja yang perlu ditingkatkan oleh Klik Aqiqah Bandung dalam memberikan pelayanan yang maksimal untuk pelanggan?	Mungkin untuk variasi makanan <i>test food</i> nya bisa ditambahin lagi ya, soalnya kadang kalo disediain cuman beberapa jadi gak bisa nyobain semua yang paling enak.
2	Faktor Pendukung	Apa yang anda sukai dari pelayanan yang diberikan Klik Aqiqah Bandung Kepada anda?	pelayanannya ramah dan sesuai harapan si. Rasa masakannya juga enak sesuai dengan saat <i>test food</i> gak ada perubahan.
3	Harapan	Apa harapan anda terhadap pelayanan di perusahaan Klik Aqiqah Bandung pada pesanan anda?	Harapan dari saya si apa ya, ini si jangan sampe telat lagi kan dari kliknya udah sempet menjanjikan ontime nih tapi nyatanya ada terlambat ya, tapi masih bisa ditolerir la ya.

Lampiran 6: Lembar *Member Check*

HASIL MEMBER CHECK

NO	NAMA INFORMAN	KETERANGAN	TANDA TANGAN
1	Husnul Chotimah, S.Psi.	Manager Marketing	
2	Debby Aulia, S.E	Staf Admin Sales	
3	Pria Herdiana	Pelanggan Klik Aqiqah Bandung	
4	Sutan	Pelanggan Klik Aqiqah Bandung	



Lampiran 7 : Lembar Observasi

Hasil Observasi Klik Aqiqah Bandung

No	Aspek Observasi	Hasil Observasi
1	Sejarah Perusahaan Klik Aqiqah	Sejarah perusahaan sudah sangat jelas ada di dokumen arsip penting perusahaan
2	Visi dan Misi Perusahaan	Visi dan misi sudah ada
3	Struktur Kepengurusan Klik Aqiqah	Struktur kepengurusan tidak dijelaskan/dipaparkan secara jelas, hanya sekedar diketahui saja.
4	Lokasi/tempat usaha	Untuk lokasi berada tepat di samping jalan, walau bukan jalan utama tapi banyak yang berlalu lalang, mudah diakses dan memiliki lahan parkir yang cukup luas.
5	Interaksi staf admin dengan pelanggan saat menyampaikan informasi	Interaksi saat penyampaian informasi kepada pelanggan terjalin dengan baik, dimana admin akan selalu mengkonfirmasi apa yang dia jelaskan mudah dipahami atau tidak.
6	Interaksi staf admin dengan pelanggan saat proses negosiasi atau transaksi	Saat proses negosiasi, admin akan selalu menanyakan apa harapan dari pelanggan agar saat transaksi sudah terjalin tidak mengecewakan sebelah pihak. Admin juga akan selalu menunjukkan alat peraga atau contoh dari apa saja yang akan didapatkan pelanggan saat melakukan pemesanan dengan klik aqiqah. Sekalipun itu admin yang mengunjungi rumah pelanggan, admin akan membawa contoh-contoh barang tersebut. (boneka domba, mug gelas, sertifikat, bentuk kemasan dari masing-masing paket)
7	Sikap staf admin kepada pelanggan	Sikap dari admin kepada pelanggan sangat sopan, saat admin mengunjungi rumah pelanggan admin akan selalu menunggu instruksi dari pelanggan sebagai pemilik rumah. Saat pelanggan yang mengunjungi kantor admin akan langsung mempersilahkan masuk dan menyuguhkan minuman dan akan bertanya santai tentang perjalanan pelanggan sebelum sampai di kantor.

Lampiran 8: Lembar Dokumentasi

Hasil Dokumentasi Pada Perusahaan Klik Aqiqah Bandung

No	Aspek Dokumentasi	Hasil Dokumentasi
1	Transkrip hasil wawancara	https://drive.google.com/drive/folders/1fSHTlwbabc7XaviStzNPMHSPYADSQacx
2	Dokumentasi penelitian saat melakukan wawancara	 <p>Dokumentasi hasil wawancara dengan informan kunci dan informan utama</p>
3	Dokumentasi saat melakukan observasi	 <p>Dokumentasi saat melakukan observasi</p>
4	Dokumentasi kegiatan pelayanan	 <p>kegiatan pelayanan <i>online</i></p>

<p>4</p>	<p>Dokumentasi perusahaan</p>	 <p>Penampakan fasilitas kantor</p>  <p>Perusahaan pemasaran tampak depan</p>  <p>Penampakan meja pelayanan</p>
----------	-------------------------------	--

Lampiran 9: Curriculum Vitae (CV)



ISNI LUTFYANI

Isniflutfyani03@gmail.com | +6287836868762 | linkedin.com/in/Isni Lutfyani | Bandung, Indonesia

Mahasiswa Administrasi Bisnis dengan pengalaman organisasi pada bidang administrasi, keuangan dan penjualan. Memiliki kemampuan menulis, mengelola data, laporan keuangan, kerjasama tim dan merancang sebuah kegiatan. Memiliki keinginan untuk mengembangkan kemampuan pada bidang administrasi, pemasaran digital, product management dan keuangan.

PENGALAMAN KERJA/MAGANG

- Staff Marketing, Klik Aqiqah Bandung (Magang)** April 2024 – Juni 2024
- Mengelola data orderan masuk dengan menginput data pada sistem kantor
 - Melakukan kegiatan promosi secara offline dan online
 - Melakukan riset pasar terkait target konsumen perusahaan
- Staff Administrasi Online, CYCLOZ (Full Time)** Agustus 2020 – September 2021
- Mengelola data orderan dengan menginput data pada sistem kantor
 - Membuat rancangan penjualan yang dapat meningkatkan penjualan barang
 - Berkomunikasi dengan pelanggan, menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan
 - Bekerjasama dan berkomunikasi dengan seluruh divisi produksi, pengemasan dan kurir ekspedisi
- Asisten Sekretaris, KPP Bandung Bojonagara (Magang)** September 2018 – Desember 2018
- Menyediakan keperluan administratif untuk 10 divisi agar tugas dan kebutuhan kantor dapat terpenuhi secara efisien
 - Mengawasi, mengelola dan menjaga kerahasiaan surat masuk dan surat keluar dari kepala kantor kepada seluruh divisi yang ada di kantor
 - Membantu dalam penyelenggaraan rapat kantor untuk menunjang kenyamanan tamu dan peserta rapat

PENDIDIKAN

- Administrasi Bisnis, Universitas Sangga Buana YPKP** Oktober 2021 – Sekarang
- IPK : 3,87 / 4,00
 - Mata Kuliah Relevan : Keuangan Bisnis, Manajemen Pemasaran, Perilaku Konsumen, Etika Bisnis, Komunikasi Bisnis, Digital Marketing dan Praktikum.
- Administrasi Perkantoran, SMK Insan Mandiri** Juli 2017 – Mei 2020
- Nilai Akhir: 85,70/100.00

PENGALAMAN ORGANISASI

- Ketua DPM Tingkat Fakultas, DPPM** September 2024 – Agustus 2025
- Melakukan pembinaan dan koordinasi kepada seluruh komisi tingkat fakultas
 - Menjalankan fungsi legislatif dengan komisi tingkat fakultas
 - Membuat pelaporan terkait kegiatan tingkat fakultas kepada ketua dewan
- Staf Sekjen, FK-DKISIP** 2024 – 2025
- Staf Pelaksana kegiatan Seminar Nasional FK-DKISIP di (UNPAS, UNIBI, President University, UNNUR, UNLA)
 - Staf Administrasi kegiatan Pemantauan Pilkada Gubernur Nasional FK-DKISIP
- Bendahara Umum, DPPM** September 2023 – Agustus 2024
- Merancang perencanaan pengeluaran dana selama satu periode
 - Melakukan pengelolaan uang masuk dan uang keluar organisasi
 - Melakukan pelaporan terkait keuangan organisasi
- Wakil Ketua Bidang Entrepreneur, HIMABIS** Agustus 2022 – September 2023
- Merancang agenda kegiatan selama 1 periode bersama ketua bidang
 - Memimpin kegiatan diskusi menggantikan ketua bidang
 - Menghimpun seluruh bisnis yang dimiliki oleh mahasiswa administrasi bisnis dan membantu dalam promosi produk
- Anggota Bidang Litbang, HIMABIS** Desember 2021 – September 2022
- Berkontribusi dalam penyelenggaraan kegiatan dalam himpunan
 - Melakukan study banding dengan himpunan administrasi bisnis di kampus lain
 - Mengelola dan memecahkan permasalahan yang dihadapi mahasiswa administrasi bisnis dan mengkomunikasikannya kepada pihak prodi

SERTIFIKASI

- Uji Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran (ASPAPI)** 2020
- Mendapat predikat Kompeten dengan rata-rata nilai 93/100

KETERAMPILAN

- Bahasa** : Indonesia (Native)
- Softskill** : Bekerja dalam Tim, *Problem Solving*, Manajemen Waktu, Komunikasi, Terstruktur.
- Hardskill** : Microsoft office, Canva, Perencanaan Kegiatan, Arsip Dokumen, Pengelolaan Arus Kas.