

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar pertanyaan wawancara

Pemilik Industri

1. Bagaimana standar bahan baku yang digunakan dalam produksi tahu?
2. Bagaimana cara menjaga kebersihan dan kualitas rasa tahu ?
3. Apakah ada pengawasan proses produksi agar kualitas tetap konsisten ?
4. Bagaimana cara bapak memastikan pelayanan kepada konsumen berjalan dengan baik ?
5. Apa langkah Industri ketika ada keluhan dari konsumen ?
6. Apa Strategi yang dilakukan untuk mempertahankan konsumen ?
7. Menurut anda, apakah konsumen sudah loyal terhadap produk anda ?
8. Bapak bisa jelaskan bagaimana pemilihan bahanbaku, khususnya kedelai impor, berperan dalam menjaga kualitas tahu yang dihasilkan ?
9. Menurut bapak bagaimana standar pelayanan yang diterapkan kepada konsumen, dan bagaimana bapak memastikan karyawan memberikan pelayanan yang baik ?
10. Bagaimana bapak melihat hubungan antara kualitas produksi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di industri ini pak ?
11. Menurut bapak apa yang membuat konsumen tetap setia membelu produk tahu disini pak ?

12. Apa saja upaya atau rencana yang bapak lakukan untuk terus meningkatkan kualitas produksi maupun pelayanan agar loyalitas konsumen tetap terjaga ?

Wawancara Karyawan

1. Apa tugas anda dalam menjaga kualitas produk selama proses produksi ?
2. Kendala apa yang sering anda hadapi saat bekerja ?

Wawancara Konsumen

1. Bagaimana pendapat anda mengenai rasa tahu tiga s prima ?
2. Apakah tahu yang anda beli disini selalu segar dan bersih ?
3. Menurut anda, apakah harga tahu sesuai dengan kualitasnya ?
4. Bagaimana sikap dan keramahan karyawan saat melayani anda ?
5. Apakah pelayanan di sini cepat, atau anda sering menunggu lama ?
6. Secara keseluruhan, apakah anda puas dengan produk dan pelayanan disini ?
7. Apakah anda sering membeli tahu disini ?
8. Apakah anda akan merekomendasikan tahu ini kepada orang lain ?
9. Bagaimana pendapat ibu tentang kualitas tahu yang dijual di industri ini ?
10. Menurut ibu/ Bapak, bagaimana rasa dan kualitas tahu dari Tiga S Prima ?
11. Apakah bapak merasa puas dengan tahu dan pelayanan di sini ? bisa jelaskan sedikit pak ?
12. Apakah ibu sering beli tahu di sini ? kalau iya, apa yang membuat ibu tetap kembali membeli ?
13. Apa ada saran atau harapan untuk kualitas tahu atau pelayanan disini bu ?

Lampiran 2 Dokumentasi penelitian



Wawancara dengan pemilik Industri Tahu Tiga S Prima Bapak Sutresno





Tempat produksi tahu, Bersama pemilik Industri



Wawancara dengan karyawan, Bapak Mus



Wawancara dengan karyawan, Bapak Rendy



Wawancara dengan karyawan, ibu Umik



Wawancara Bersama konsumen, ibu Marni



Wawancara bersama konsumen, Ibu Ratih



Wawancara dengan konsumen, Bapak Sastro



Wawancara dengan konsumen, Ibu Risna



Wawancara dengan konsumen, Ibu Tini



Tahu yang sudah digoreng



Tempat Produksi



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Jl. Telaga Warna Tigomas Malang, 65144, Indonesia Telp. 0341-565590; Fax 0341-565522
Program Studi : AKUNTANSI, MANAJEMEN

Nomor : 452 / TB- FE / DL-520 / 12/2025
Lampiran :
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian dan Permintaan / Pengambilan Data

Kepada Yth : Pimpinan / Kepala
Industri Tahu Tiga S Prima

Di Di Jln Gor Perdamaian, Temas, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65315

Dengan Hormat

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir bagi mahasiswa Universitas Tribhuwana Tunggadewi Program Strata 1 (satu), diwajibkan melaksanakan Penelitian guna penyusunan Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon untuk memperkenalkan mahasiswa kami :

Nama : MARIANA AFRINI JENAI
NPM : 2022120210
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PERAN KUALITAS PRODUKSI DAN PELAYANAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN PADA INDUSTRI TAHU TIGA S PRIMA

Untuk dapat melaksanakan penelitian dan pengumpulan data yang diperlukan dari : Industri Tahu Tiga S Prima

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Tembusan . Kepada Yth :
1. Ketua Program Studi
MANAJEMEN

2.
* Di Foto Copy sejumlah tembusan yang diperlukan

Malang, 02/12/2025
Dekoh

Dr. AHMAD MUKOFFI, S.E., M.SA
NUPTK : 0706087401



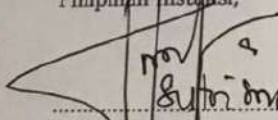
Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Jl. Telaga Warna Tlogomas Malang, 65144, Indonesia Telp. 0341-565500; Fax 0341-565522
Program Studi : AKUNTANSI, MANAJEMEN

SURAT JALAN PENELITIAN UNTUK TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

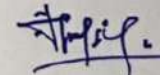
Nomor : 4522/TB- FE /DL-420 /12/2025

1. Pejabat yang berwenang memberi tugas :	Dr. AHMAD MUKOFFI, S.E., M.SA Jabatan Dekan Fakultas : FAKULTAS EKONOMI
2. Mahasiswa yang ditugaskan	MARIANA AFRINI JENAI NIM : 2022120210 MANAJEMEN
3. Judul Penelitian / Skripsi	PERAN KUALITAS PRODUKSI DAN PELAYANAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN PADA INDUSTRI TAHU TIGA S PRIMA
4. Tujuan	Industri Tahu Tiga S Prima Di Jln Gor Perdamaian, Temas, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65315
5. Lamanya Tugas : Tanggal Berangkat Tanggal Kembali	11/Dec/2025 11/Jan/2026

Telah Datang,
Pimpinan Instansi,


Dr. Elly Lestari, S.E., MSM., CRA

Mengetahui,
Pembimbing Utama,


Dr. Elly Lestari, S.E., MSM., CRA

Telah diberikan dengan keterangan bahwa perjalanan tersebut diatas benar dilakukan atas tugasnya dan semata-mata untuk kepentingan studi dalam waktu yang telah di tentukan.

Tanggal, 02/12/2025
Dekan,

Dr. AHMAD MUKOFFI, S.E., M.SA
NIDN : 0708087401


Dr. AHMAD MUKOFFI, S.E., M.SA
NIDN : 0708087401