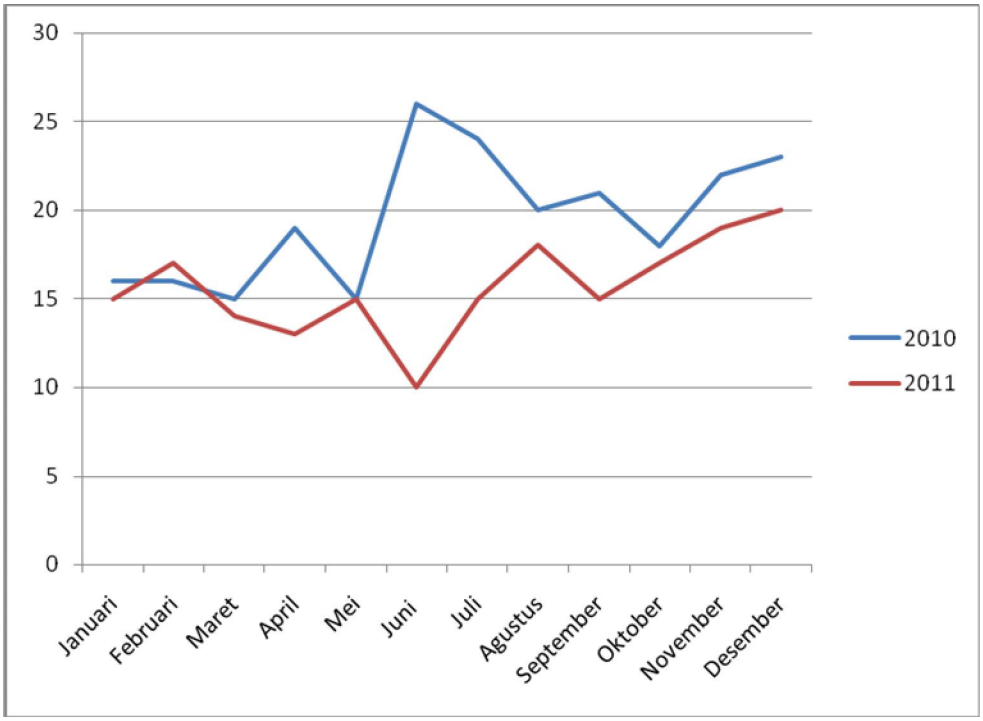
LAMPIRAN

Lampiran 1. Perkembangan Penggunaan Obat Tradisional di Beberapa Negara Pada Tahun 2004

Negara	Keterangan
Prancis	75 persen penduduk menggunakan pengobatan alternatif paling tidak 5 kali
Jerman	77 persen dari klinik therapy menggunakan akupuntur
Amerika	Pasar untuk pengobatan alternatif sebesar US$ 60 juta/th
China	95 persen rumah sakit di China punya klinik tradisional
India	Digunakan sekitar 70 persen penduduknya
Indonesia	40 persen menggunakan obat herbal dari tanaman obat dan 70 persen ada di pedesaan
Jepang	Pasar obat tradisional sekitar US$ 2.5 juta
Thailand	Punya sistem terpadu untuk pengobatan tradisional di 1120 "health centre"

Sumber : World Health Organization (WHO), 2004 *dalam* Subroto, 2006

Lampiran 2. Grafik Perbandingan Jumlah Transaksi Produk Obat Herbal Olahan Jamur Dewa Pada Tahun 2010 dan 2011



Sumber: Diolah dari data primer 2012

Lampiran 3. Daftar Kuisioner

PENELITIAN SKRIPSI RESPONDEN NO : ☐

FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth : Bapak/Ibu/Saudara/i konsumen produk herbal olahan jamur dewa CV. Agaricus Sido Makmur Sentosa Kecamatan Lawang Kabupaten Malang

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya Malang yang berjudul **"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Herbal Olahan Jamur Dewa (Studi Kasus di CV. Agaricus Sido Makmur Sentosa Kecamatan Lawang Kabupaten Malang)"**, untuk itu saya mohon bantuan dan kesediaan anda untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.

Mengingat penelitian ini hanyalah untuk kepentingan akademis, maka saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan jawaban anda. Perlu saya informasikan bahwa jawaban yang anda berikan tidak dinilai benar atau salah. Anda bebas memberikan jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan tanpa paksaan dari pihak lain.

Atas kesediaan dan kerja sama dari anda, saya ucapakan terima kasih.

Hormat saya,

Angga Septafana

Lampiran 3. (Lanjutan)

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pilihlah salah satu jawaban dari masing-masing pertanyaan berikut ini.
Berilah tanda silang (√) pada setiap jawaban yang tersedia.

Identitas Responden :

Nama :

Alamat :

No. Telp :

1. **Jenis Kelamin**
   a. Pria b. Wanita
2. **Usia**
   a. 21-30 tahun c. 41-50 tahun
   b. 31-40 tahun d. ≥ 51 tahun
3. **Tingkat pendidikan terakhir yang pernah atau sedang ditempuh**
   a. SD s/d SMP c. Sarjana
   b. SMA d. Magister.
4. **Berapa lama Anda telah menjadi pelanggan Produk Agaric Di Agaricus Sido Makmur Sentosa (ASIMAS) ?**
   a. 0-1 tahun c. 2-3 tahun
   b. 1-2 tahun d. > 3 tahun

II. TINGKAT KEPENTINGAN

PETUNJUK PENGISIAAN

Beri tanda (√) pada kolom yang anda pilih yang sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman terhadap tingkat kinerja pelayanan dari CV. Agaricus Sido Makmur Sentosa.

Keterangan :	**SP**	**= Sangat Penting**	**KP**	**= Kurang Penting**
	P	**= Penting**	**TB**	**= Tidak Penting**
	CP	**= Cukup Penting**		

Lampiran 3. (Lanjutan)

No	PERNYATAAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
		SP	P	CP	KP	TP
BUKTI FISIK (*TANGIBLE*)						
1.	Kenyamanan dan keleluasaan ruang tunggu					
2.	Kebersihan ruangan dan lingkungan perusahaan					
3.	Kelayakan alat-alat kantor					
4.	Kerapian karyawan					
5.	Tersedianya pelayanan pembelian melalui email dan telepon					
KEHANDALAN (*RELIABILTY*)						
1.	Ketepatan karyawan dalam penyampaian informasi produk					
2.	Kemudahan dalam transaksi pembayaran					
3.	Ketepatan waktu dalam pengiriman barang					
4.	Kesungguhan dalam melayani konsumen					
DAYA TANGGAP (*RESPOSIVENESS*)						
1.	Pelayanan yang cepat dan segera bagi konsumen					
2.	Kecepatan tanggapan pembelian melalui email dan telepon					
3.	Kecepatan tanggapan terhadap komplain					
4.	Kesediaan karyawan memperhatikan konsumen					
JAMINAN (*ASSURANCE*)						
1.	Keterampuilan dan pengetahuan karyawan					
2.	Keramahan karyawan					
3.	Adanya sertifikasi CPOTB, ijin produk dan label halal					
4.	Adnya penelitian terhadap bahan baku					
5.	Produk yang alami, sehat dan tanpa bahan pengawet					
EMPATI (*EMPATHY*)						
1.	Kegiatan *Follow up* konsumen					
2.	Kegiatan *Customer Maintenance*					

Lampiran 3. (Lanjutan)

III. TINGKAT KINERJA

Keterangan : SB = Sangat Baik KB = Kurang Baik
B = Baik TB = Tidak Baik
CB = Cukup Baik

No	PERNYATAAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
		SB	B	CB	KB	TB
BUKTI FISIK (*TANGIBLE*)						
1.	Kenyamanan dan keleluasaan ruang tunggu					
2.	Kebersihan ruangan dan lingkungan perusahaan					
3.	Kelayakan alat-alat kantor					
4.	Kerapian karyawan					
5.	Tersedianya pelayanan pembelian melalui email dan telepon					
KEHANDALAN (*RELIABILTY*)						
1.	Ketepatan karyawan dalam penyampaian informasi produk					
2.	Kemudahan dalam transaksi pembayaran					
3.	Ketepatan waktu dalam pengiriman barang					
4.	Kesungguhan dalam melayani konsumen					
DAYA TANGGAP (*RESPOSIVENESS*)						
1.	Pelayanan yang cepat dan segera bagi konsumen					
2.	Kecepatan tanggapan pembelian melalui email dan telepon					
3.	Kecepatan tanggapan terhadap komplain					
4.	Kesediaan karyawan memperhatikan konsumen					
JAMINAN (*ASSURANCE*)						
1.	Keterampuilan dan pengetahuan karyawan					
2.	Keramahan karyawan					
3.	Adanya sertifikasi CPOTB, ijin produk dan label halal					
4.	Adnya penelitian terhadap bahan baku					
5.	Produk yang alami, sehat dan tanpa bahan pengawet					
EMPATI (*EMPATHY*)						
1.	Kegiatan *Follow up* konsumen					
2.	Kegiatan *Customer Maintenance*					

Lampiran 4. Dokumentasi

Gambar 13. Gambar Perusahaan

Gambar 14. Area Parkir Perusahaan

Gambar 15. Pos Security

Gambar 16. Bagian Belakang Perusahaan

Gambar 17. Ruang Tunggu Perusahaan

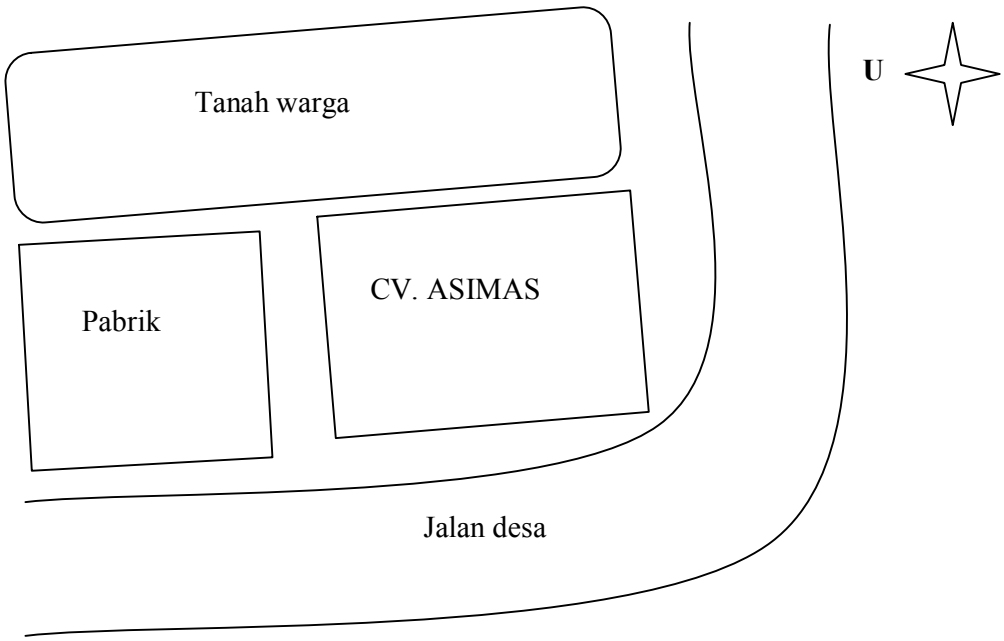
Gambar 18. Bagian Dalam Perusahaan

Gambar 19. Kegiatan Pelayanan Konsumen

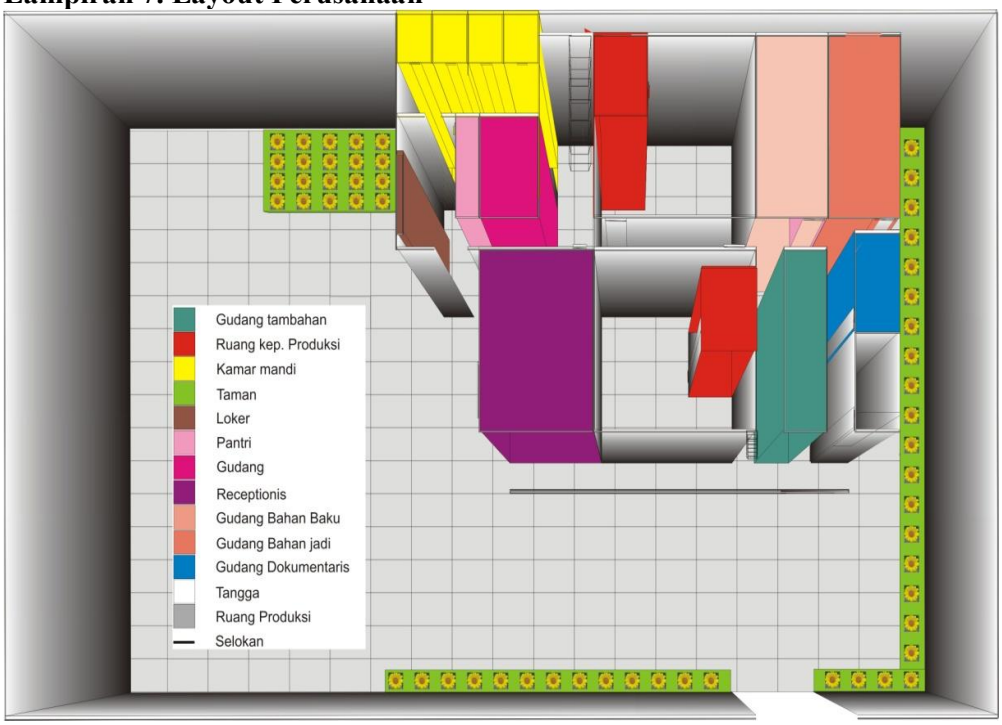
Gambar 20. Kegiatan Produksi

Lampiran 5. Lokasi CV. ASIMAS

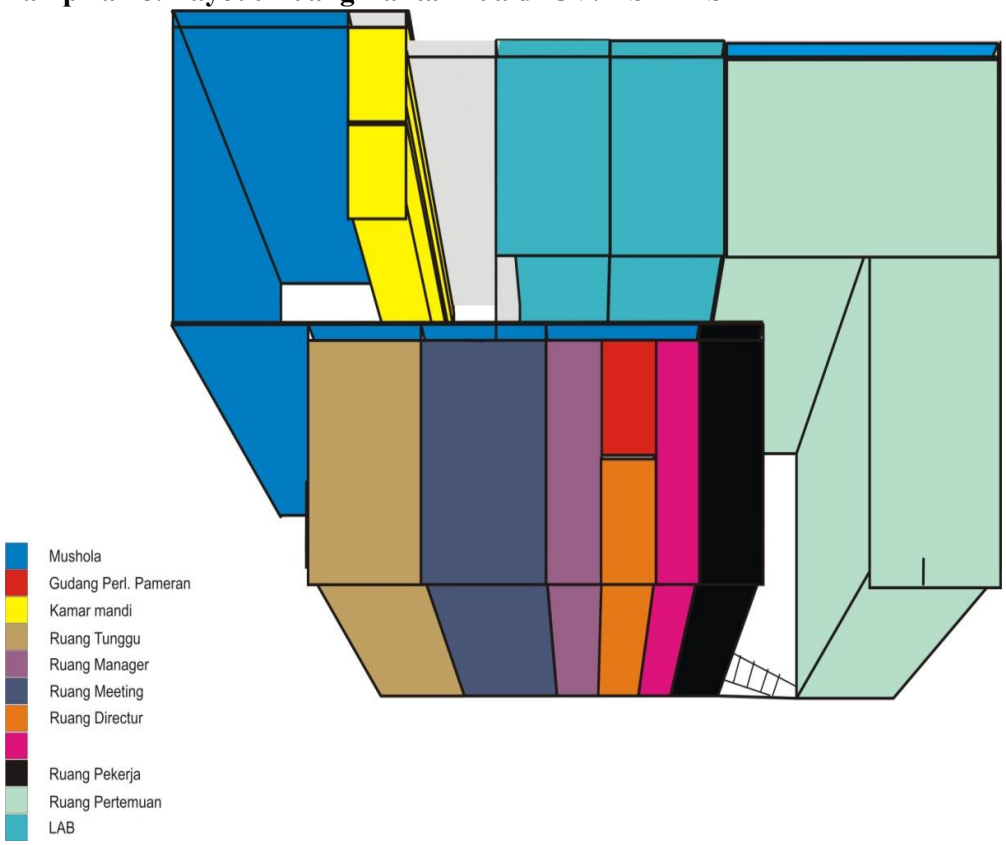
Lampiran 6. Batas Perusahaan



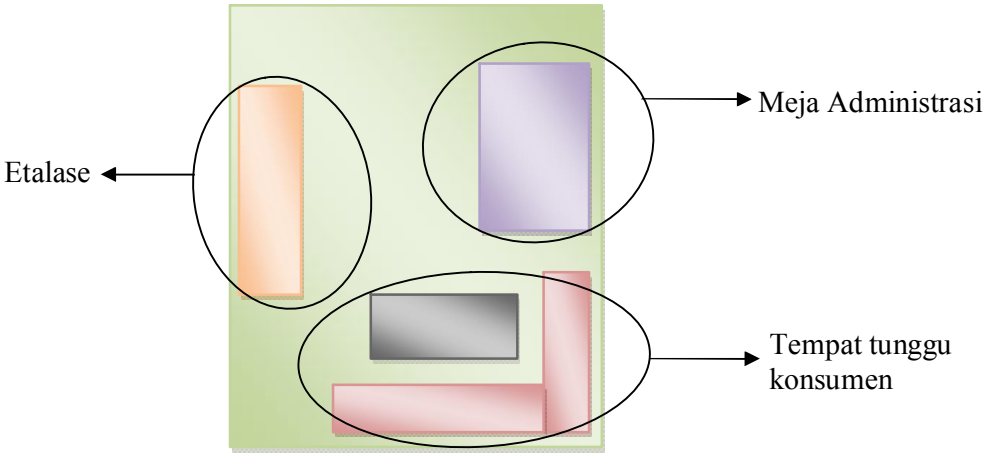
Lampiran 7. Layout Perusahaan



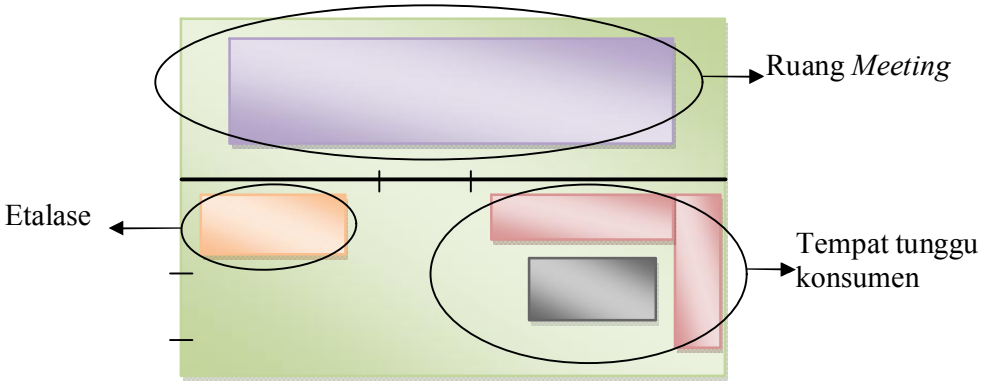
Lampiran 8. Layout Ruang Lantai Dua di CV. ASIMAS



Lampiran 9. Layout Ruang Tunggu Perusahaan (Lantai 1)



Lampiran 10. Layout Ruang Tunggu Perusahaan (Lantai 2)



Lampiran 11. Gambar Produk yang Diteliti

Gambar 21. Jamur Dewa kering

Gambar 22. Produk Agadro Nodibet

Gambar 23. Produk Agaric Pure Gambar 24. Produk Agaric Tea

Lampiran 12. Data Responden

No.	Nama Responden	Jenis Kelamin	Rentang Usia(tahun)	Tingkat Pendidikan	Lama Menjadi Konsumen CV.Asimas
1	Biantoro	Laki-laki	≥ 51	Magister	> 3 tahun
2	Budi Govandri	Laki-laki	41-50	Sarjana	1-2 tahun
3	Awalludin	Laki-laki	41-50	SMA	> 3 tahun
4	Shinta Devi	Perempuan	41-50	Sarjana	1-2 tahun
5	Dendi	Laki-laki	41-50	SMA	0-1 tahun
6	Ela Nurlela	Perempuan	31-40	Sarjana	1-2 tahun
7	Faridh	Laki-laki	41-50	Sarjana	2-3 tahun
8	Fajar	Laki-laki	41-50	Sarjana	2-3 tahun
9	Firdaus	Perempuan	41-50	Sarjana	0-1 tahun
10	Gutamiati	Perempuan	41-50	SMA	1-2 tahun
11	Huberts Andries	Laki-laki	41-50	Sarjana	0-1 tahun
12	Haslim	Laki-laki	31-40	SMA	0-1 tahun
13	Hasan Fauzy	Laki-laki	41-50	Sarjana	1-2 tahun
14	Ina Tresnawati	Perempuan	41-50	Sarjana	2-3 tahun
15	Ita	Perempuan	41-50	SMA	2-3 tahun
16	Ketut Kerti	Laki-laki	41-50	Sarjana	0-1 tahun
17	Laksmi	Perempuan	41-50	SMA	1-2 tahun
18	Ade Chandra	Laki-laki	41-50	Sarjana	1-2 tahun
19	Lutviana	Perempuan	31-40	Sarjana	2-3 tahun
20	Nina Farida	Perempuan	41-50	Sarjana	1-2 tahun
21	Rudolf	Laki-laki	41-50	Sarjana	0-1 tahun
22	Rully Kemon	Laki-laki	41-50	SMA	1-2 tahun
23	Rendra	Laki-laki	41-50	SMA	2-3 tahun
24	Chandra	Laki-laki	31-40	Sarjana	0-1 tahun
25	Sugeng Maryanto	Laki-laki	41-50	Sarjana	1-2 tahun
26	Sarjuni	Laki-laki	41-50	Sarjana	0-1 tahun
27	Wiwik	Perempuan	41-50	SMA	1-2 tahun
28	Tri Dharmanto	Laki-laki	31-40	Sarjana	0-1 tahun
29	Diah W. E	Perempuan	41-50	Sarjana	2-3 tahun
30	Any Supiani	Perempuan	41-50	Magister	1-2 tahun
31	Wawan Setiawan	Laki-laki	31-40	SMA	0-1 tahun
32	Yudi Kurniawan	Laki-laki	41-50	Sarjana	1-2 tahun
33	Yeremia	Laki-laki	21-30	Sarjana	2-3 tahun
34	Yuli	Perempuan	41-50	SMA	2-3 tahun
35	Zulkarnain	Laki-laki	41-50	SMA	1-2 tahun
36	Ambeg Wibowo	Laki-laki	41-50	Sarjana	0-1 tahun
37	Bagus	Laki-laki	31-40	Sarjana	0-1 tahun
38	Indra Gunalan	Laki-laki	41-50	Sarjana	> 3 tahun
39	Joni	Laki-laki	21-30	SMA	1-2 tahun

40	Monica Afyani	Perempuan	41-50	Sarjana	1-2 tahun

Sumber : Diolah dari data primer, 2012

Lampiran 13. Daftar Perusahaan Obat Herbal di Jawa Timur

No	Nama Perusahaan	Produk
1.	PT. Tenaga Tani Farma	Obat herbal pil
2.	UD. Nusantara	Obat herbal
3.	Viat Sing	Obat herbal
4.	PT. Banteng Jaya	Jamu cair
5.	Gujati	Obat herbal
6.	PT. Bintang Kupu-Kupu	Tay pin jan
7.	Bintang Timbangan	Jamu Godog
8.	Jamu Pe Tong Seng	Jamu Serbuk
9.	PT. Tenaga Tani Farma	Jamu binary pil
10.	Jamu Jitu Inds.	Obat herbal
11.	PT. Leo Agung Jaya	Obat herbal
12.	PT. Sido Muncul	Obat herbal
13.	UD. Bumi Lestari	Rajangan empon-empon
14.	PT. Maryong Mondo	Jamu serbuk
15.	PT. Meditrika Agung Indonesia	Jamu sinlik
16.	PT. Marguna Tarulata APK Farma	Obat herbal pil
17.	PT. Deltomed Laboratories	Obat herbal cair
18.	PT. Industri Jamu Jago	Obat herbal
19.	PT. Nyonya Meneer	Obat herbal
20.	PT. Jamu Air Mancur	Obat herbal
21.	Jamu Klanceng	Obat herbal
22.	Sabdo Palon	Obat herbal
23.	Parem Haryanto	Obat herbal dari bahan parem
24.	PT. Jamu Borobudur	Obat herbal pil
25.	Jamu Anoman Dosomuko	Jamu Bungkus
26.	PT. Dami Sari Warna	Pil
27.	Jamu Ny. Simping Cap Kepala Jengi	Obat herbal serbuk
28.	Jamu Ibu Cipto	Obat herbal serbuk
29.	Jamu Tiga Wanita	Obat herbal serbuk
30.	Bintang Mas	Obat herbal asma
31.	PT. Genta Padi	Obat herbal pil
32.	Jamu Menara Kudus	Obat herbal
33.	Jamu Cap Joglo	Pepet wangi
34.	PT. Capung Indah Abadi	Pil merit
35.	CV. Sinar Pusaka	Obat herbal serbuk
36.	PT. Air Mancur	Obat herbal
37.	PT. Jamu Indonesia Simona	Obat herbal pil
38.	PT. Sekar Sari Sakti	Obat herbal kapsul
39.	Jamu Ginggang	Obat herbal
40.	Sapta Sari	Obat herbal serbuk
41.	PT. Payung Pusaka Jaya	Jabis

42.	CV. Tjojo	Obat herbal serbuk
43.	PT. Dwi Putri Dewi	Obat herbal serbuk
44.	Sidojodo	Obat herbal serbuk

Lampiran 13. (Lanjutan)

No	Nama Perusahaan	Produk
45.	Kunci Lima	Obat herbal kebugaran
46.	PT. Kembang Bulan	Obat Herbal
47.	PT. Jamu Iboe Jaya	Obat herbal kapsul
48.	PT. Seger Waras	Obat herbal serbuk
49.	UD. Jamu Barokah	Obat herbal
50.	Tauhid	Obat herbal
51.	Jaya Husada	Obat herbal serbuk
52.	Barokah Alba Jaya	Obat herbal
53.	Putri Kembar	Obat herbal
54.	CV. Kuda Laut	Obat herbal cair
55.	Hidayah	Obat herbal
56.	Jamu Cap Mandau	Obat herbal kebugaran
57.	Jamu Sari Gading	Obat herbal sarigading
58.	Jamu Cap Singa Banteng	Obat herbal kebugaran
59.	PT. Rumput Patimah	Obat herbal rumput patimah

Sumber: Disperindag, 2011

Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	40	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	81.3000	28.113	.737	.864
Y1.2	80.9250	29.866	.623	.869
Y1.3	81.1000	29.631	.634	.869
Y1.4	81.7750	29.051	.629	.868
Y1.5	81.4000	30.092	.453	.875
Y2.1	80.5000	30.513	.490	.873
Y2.2	80.8000	29.600	.543	.871
Y2.3	80.8500	29.926	.634	.869
Y2.4	80.3250	31.353	.432	.875
Y3.1	80.3500	30.746	.546	.872
Y3.2	80.9000	29.733	.512	.873
Y3.3	80.3750	31.163	.428	.875
Y3.4	80.5000	30.821	.381	.877
Y4.1	80.5250	30.512	.482	.874
Y4.2	80.6250	30.394	.435	.875
Y4.3	81.1000	29.836	.414	.877
Y4.4	81.8250	31.020	.401	.876

Y4.5	81.2000	31.292	.371	.877
Y5.1	80.7250	30.666	.356	.878
Y5.2	80.7500	31.679	.257	.880

Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	40	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	69.5250	25.435	.342	.861
X1.2	69.2250	25.153	.359	.861
X1.3	69.3500	24.951	.429	.858
X1.4	68.7250	24.922	.426	.858
X1.5	69.2000	24.882	.383	.860
X2.1	69.6750	24.379	.581	.852
X2.2	69.4750	25.128	.409	.859
X2.3	69.4250	26.046	.229	.865
X2.4	69.9250	25.148	.445	.857
X3.1	70.0750	25.661	.372	.860
X3.2	69.6000	24.503	.537	.854
X3.3	69.9750	26.128	.331	.861
X3.4	69.7750	24.281	.661	.850
X4.1	69.5500	24.510	.532	.854
X4.2	69.0000	24.205	.600	.851
X4.3	68.8000	24.369	.579	.852
X4.4	68.5500	24.408	.496	.855
X4.5	68.7000	24.062	.662	.849
X5.1	69.6000	25.528	.324	.862
X5.2	69.8000	25.036	.436	.858