

LAMPIRAN

1. Tabel kuesioner penelitian

Dimensi	Daftar pertanyaan	Ekspektasi jawaban
Segmentasi pasar	Apa pendidikan terakhir anda?	Tidak sekolah Sekolah dasar SMP/SLTP SMA/SMK Diploma/sarjana S2/S3
	Apa pekerjaan anda?	Pelajar/ Mahasiswa Pengusaha Karyawan Wiraswasta TNI/POLRI Pensiunan/ Tidak bekerja
	Berapa pendapatan anda	< Rp 1.000.000 Rp 1.000.000 -Rp 5.000.000 Rp.5.000.000-Rp10.000.000 Rp 10.000.000 – Rp15.000.000 > Rp 15.000.000

Dimensi	Daftar pertanyaan	Ekspektasi jawaban
Dimensi kualitas pelayanan	Bagaimana ketertarikan anda dengan sayuran organik	Sangat tidak suka Tidak suka Sedikit tidak suka Netral Sedikit suka Suka Sangat suka
	Berapa kali anda membeli sayuran (daun) organik dalam satu minggu terakhir?	Tidak pernah 1- 2 Kali 3 - 5 Kali 6 - 9 Kali 10 Kali
	Berapa kali anda membeli sayuran (buah) organik dalam satu minggu terakhir?	Tidak pernah 1 - 2 Kali 3 - 5 Kali 6 - 9 kali 10 Kali

	<p>Bagaimana keterjangkauan anda dengan lokasi Kebun Green Feast?</p>	<p>Sangat tidak terjangkau Tidak terjangkau Sedikit tidak terjangkau Netral Sedikit terjangkau Terjangkau Sangat terjangkau</p>
	<p>Menurut anda kapankah waktu pemesanan produk yang anda inginkan?</p>	<p>08:00 - 10:00 wib >10:00 - 12:00 wib >12:00 - 14:00 wib >14:00 - 16:00 wib >16:00 - 18:00 wib >18:00 - 20:00 wib >20:00 - 22:00 wib</p>
	<p>Menurut anda kapankah waktu pengantaran barang yang anda inginkan?</p>	<p>08:00 - 10:00 wib >10:00 - 12:00 wib >12:00 - 14:00 wib >14:00 - 16:00 wib >16:00 - 18:00 wib >18:00 - 20:00 wib >20:00 - 22:00 wib</p>
	<p>Bagaimana pelayanan delivery Kebun Green Feast menurut anda?</p>	<p>Sangat tidak baik Tidak baik Sedikit tidak baik Netral Sedikit baik Baik Sangat baik</p>

	<p>Bagaimana ketepatan waktu pengiriman Kebun Green Feast menurut anda</p>	<p>Sangat tidak baik Tidakbaik Sedikit tidak baik Netral Sedikit baik Baik Sangat baik</p>
	<p>Menurut anda bagaimanakah dengan semua varian sayur di Kebun Green Feast?</p>	<p>Sangat tidak baik Tidakbaik Sedikit tidak baik Netral Sedikit baik Baik Sangat baik</p>
	<p>Dikebun Green Feast jenis sayuran (daun) apa yang anda beli dalam 1 minggu terakhir?</p>	<p>Kangkung Bayam Naibai Kailan Caisim Selada Pakcoy Brokoli Kembang kol Sawi putih Green Butterhead</p>
	<p>Dikebun Green Feast jenis sayuran (buah) apa yang anda beli dalam 1 minggu terakhir</p>	<p>Labu kebacha Wortel Tomat Paprika Lobak Kentang Terong ungu Labu siam</p>

	<p>Menurut anda seberapa pentingkah faktor di bawah ini?</p> <p>a.Kesegaran sayuran b.Kebersihan sayuran c.Kerusakan sayuran(patah batang,daun bolong tapi tetap segar) d.Kelayuan sayuran</p>	<p>Sangat tidak penting Tidak penting Sedikit tidak penting Netral Sedikit penting Penting Sangat penting</p>
	<p>Menurut anda saat barang sampai kepada anda faktor yang paling menjadi pertimbangan bagi anda?</p>	<p>Kesegaran sayuran kebersihan sayuran Kerusakan fisik (patah batang,daun bolong, tapi tetap segar)</p>
	<p>Dari varian kemasan sayuran daun untuk kemasan 250 gram yang manakah anda sukai?</p>	<p>Styrofoam Plastik bening Plastik mika</p>
	<p>Dari varian kemasan sayuran daun untuk kemasan 500 gram yang manakah anda sukai?</p>	<p>Plastik bening Styrofoam</p>
	<p>Dari varian kemasan sayuran daun untuk kemasan 1 kg yang manakah anda sukai?</p>	<p>Paper bag Plastik asoy Kardus</p>
	<p>Dari varian kemasan sayuran buah untuk kemasan 250 gram yang manakah anda sukai?</p>	<p>Plastik bening (vakum) Plastik mika Styrofoam</p>

	<p>Dari varian kemasan sayuran buah untuk kemasan 500 gram yang manakah anda sukai?</p>	<p>Plastik bening (vakum) Plastik mika Styrofoam Plastik bening</p>
	<p>Dari varian kemasan sayuran buah untuk kemasan 1 kg yang manakah anda sukai?</p>	<p>Plastiki asoy Paper bag Kardus</p>
	<p>Seberapa pentingkah label pada kemasan menurut anda?</p>	<p>Sangat tidak penting Tidak penting Sedikit penting Netral Sedikit penting Penting Sangat penting</p>
	<p>Apakah anda membeli produk Kebun Green Feast karena faktor berikut ini? a. Buy one get one free b. Diskon produk c. Custom produk (pesanan sesuai permintaan)</p>	<p>Sangat tidak setuju Tidak setuju Sedikit tidak setuju Netral Sedikit setuju Setuju Sangat setuju</p>
	<p>Saat anda membeli sayuran di Kebun Green Feast berdasarkan faktor berikut yang manakah yang menjadi daya tarik bagi anda ?</p>	<p>Buy one get one Diskon produk Custom produk (pesanan sesuai permintaan)</p>

2. Tabel Hasil Penelitian

1. Segmentasi Demografis

Atribut	Kategori Atribut	Jumlah Responden	Persentase
Pendidikan	Diploma/ Sarjana	33	54,1%
Pekerjaan	Karyawan	33	54,1%
Pendapatan	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	32	52,5%

2. Segmentasi Psikografis

Atribut	Kategori Atribut	Jumlah Responden	Persentase
Ketertarikan sayuran hidroponik	Tertarik	25	41,0%
Intensitas pembelian sayuran daun	3-5 kali	33	54,1%
Intensitas pembelian sayuran buah	1-2 kali	34	55,7%

3. Kualitas Pelayanan Hantaran Kebun Green Feast

Atribut	Kategori Atribut	Jumlah Responden	Persentase
Waktu pemesana	08:00 WIB - 10:00 WIB	45	73,8%
Waktu pengantaran	>10:00 WIB - 12:00 WIB	24	39,3%
Kualitas ketepatan waktu Kebun Green Feast	Sedikit tidak baik	3	4,9%
Kualitas pelayanan driver Kebun Green Feast	Sedikit tidak baik	4	6,6%

4. Persepsi konsumen

Atribut	Kategori Atribut	Jumlah Responden	Persentase
Varian Sayuran	Sangat baik	20	32,8%
Label Kemasan	Sangat penting	24	39,3%
Kesegaran Sayuran	Sangat penting	31	50,8%
Kemasan Sayuran Daun 250 g	Styrofoam	37	60,7%
Kemasan Sayuran Daun 500 g	Plastik Bening	31	50,8%
Kemasan Sayuran 1 kg	Paper bag	37	60,7%
Kemasan Sayuran Buah 250 g	Plastik bening / vakum	22	36,1%
Kemasan Sayuran Buan 500 g	Styrofoam	24	39,3%
Kemasan Sayuran Buah 1kg	Karus	30	49,2%
Jenis sayuran daun yang paling diminati	Pakcoy	38	62,3%
Jenis sayuran buah yang paling diminati	Tomat beef	43	70,5%
Compliment	Buy one get one	31	50,8%

3. Gambar Pengantaran barang



1. Luaran Penelitian (SOP)

<p>KEBUN GREEN FEAST (Jl. Brigjen katamso, Sei Mati, MedanMaimun)</p>	<p>KODE : SOP/KGF/2023 REVISI :00</p>																
<p>Standart operasional prosedur pengantaran sayuran Kebun Green Feast</p>	<p>TGL TERBIT : 07 / 08 /23 HALAMAN : 1-2</p>																
<p>A. Tujuan Prosedur ini diharapkan dapat menjadi sebuah acuan dalam proses pengantaran (delivery) sayuran Kebun Green Feast.</p> <p>B. Ruang Lingkup Prosedur pengantaran barang (delivery) sayuran Kebun Green Feast</p> <p>C. Personali SDM</p> <table border="0"> <tr> <td>Supervisor kebun</td> <td>: Elitta Febriyanti br sembiring</td> </tr> <tr> <td>Supervisor kantor dan toko</td> <td>: Cindy Co</td> </tr> <tr> <td>Penanggung jawab lapangan</td> <td>: Christina Noviyanti Sihombing</td> </tr> <tr> <td>Anggota: 1. Driver</td> <td>: Firmanto, Taufik, Gusti, dan Timbul</td> </tr> <tr> <td>2. Sortir</td> <td>: Maria dan Siska</td> </tr> <tr> <td>3. Packing</td> <td>: Irmina dan Anas</td> </tr> <tr> <td>4. Customer service</td> <td>: Jesika Baby</td> </tr> <tr> <td>5. Tim cek</td> <td>: Mita dan anita</td> </tr> </table> <p>D. Prosedur Pelaksanaan</p> <ul style="list-style-type: none"> Jam operasional Toko Kebun Green Feast dimulai pada pukul 08:00 wib dan toko ditutup pada pukul 20:00 wib. Karyawan tiba di Kebun Green Feast pukul 07:45 wib (15 menit sebelum jam operasional Kebun Green Feast dimulai). Karyawan bagian gudang dan driver mulai bekerja pada pukul 08:00 wib sampai dengan 17:00 wib Perihal berpakaian Seluruh karyawan harus menggunakan seragam Kebun Green Feast serta menggunakan tanda pengenal karyawan: Senin – Selasa = Hijau Rabu – Kamis = Hitam Jumat – Sabtu = Biru Pemesanan barang Pemesanan barang oleh konsumen diterima oleh Kebun Green Feast mulai pada pukul 08:00 wib 		Supervisor kebun	: Elitta Febriyanti br sembiring	Supervisor kantor dan toko	: Cindy Co	Penanggung jawab lapangan	: Christina Noviyanti Sihombing	Anggota: 1. Driver	: Firmanto, Taufik, Gusti, dan Timbul	2. Sortir	: Maria dan Siska	3. Packing	: Irmina dan Anas	4. Customer service	: Jesika Baby	5. Tim cek	: Mita dan anita
Supervisor kebun	: Elitta Febriyanti br sembiring																
Supervisor kantor dan toko	: Cindy Co																
Penanggung jawab lapangan	: Christina Noviyanti Sihombing																
Anggota: 1. Driver	: Firmanto, Taufik, Gusti, dan Timbul																
2. Sortir	: Maria dan Siska																
3. Packing	: Irmina dan Anas																
4. Customer service	: Jesika Baby																
5. Tim cek	: Mita dan anita																

- Pengantaran Barang
 1. Barang yang telah dipesan oleh konsumen, diantarkan mulai pada pukul 10:00 wib sampai dengan pukul 12:00 wib
 2. Barang dicek berdasarkan jenis dan jumlah pesanan konsumen.
 3. Setiap barang di boublewarp (untuk mencegah terjadinya kerusakan)
 4. Diload ke mobil pengangkut
 5. Barang disusun didalam mobil pengangkut (tidak ditumpuk)
 6. Setiap barang yang sudah diload diberikan nama konsumen.
 7. Pengantaran barang dilakukan oleh driver dengan satu rute perjalanan (tidak diperkenankan untuk mengacak rute perjalanan)
 8. Driver harus membawa dokumen pesanan konsumen (daftar jenis pesanan konsumen).
 9. Saat barang diberikan kepada konsumen harus didampinggi dengan foto (bukti diterima oleh konsumen).
- Kualitas sayuran
 1. Kesegaran sayuran, kelayuan sayuran dan kerusakan sayuran
 2. Memperhatikan setiap jenis kemasan sayuran berdasarkan ukuran sayuran:
 - Sayuran daun 250 g = styrofoam
 - Sayuran daun 500 g = plastik bening
 - Sayuran daun 1 kg = paper bag
 - sayuran buah 250 g = plastik bening/vakum
 - sayuran buah 500 g = styrofoam
 - sayuran buah 1 kg = kardus
 5. Sistem promosi (compliment) dengan *buy one get one*

E. Norma kerja Karyawan

Norma kerja karyawan merupakan sejumlah peraturan yang harus dipatuhi serta dilaksanakan sebagaimana mestinya:

1. Jika terjadi keterlambatan saat datang selama 1 jam sesudah jam operasional berturut sebanyak 5 kali dan menuturkan kata yang tidak sopan kepada konsumen saat memberikan pesanan, maka akan diberikan surat SP karyawan (sp karyawan diberikan sebanyak 3 kali (sp))
2. Jika terjadi kerusakan saat barang saat diantarkan dan terjadinya kesalahan saat memberikan pesanan dan tidak adanya bukti foto dengan konsumen saat memberikan pesanan secara berturut-turut, maka driver akan dikenakan scorsing (pemberhentian kerja sementara)
3. Jika terjadinya kehilangan barang pesanan konsumen, maka driver dikenakan ganti rugi ataupun potong gaji.

2. (SOP) Umum Kebun Green Feast

Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Kebun Greenfeast, terutama bagian Kasir offline store mampu melayani seluruh konsumen dengan sikap ramah dan senyum. 2. Membangun kepercayaan konsumen (Seluruh customer baik offline maupun Online) 3. Mengerti kebutuhan konsumen
Sop umum karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai toko harus datang setidaknya 15 Menit sebelum jam toko dibuka, yakni jam 07.45 wib (jam buka toko 08.00 wib). 2. Semua pegawai harus tiba tepat waktu, dan toleransi keterlambatan adalah 5 menit. 3. Pegawai toko Kebun Greenfeast masuk kerja mulai pukul 08.00 wib – 20.00 wib. 4. Setiap pegawai harus bertanggung jawab terhadap kebersihan sekaligus keamanan di toko. 5. Pegawai yang bekerja sampai shift malam, bertanggung jawab menutup toko sekaligus memastikan keamanannya. Hal ini, antara lain: menjaga kebersihan serta mengunci ruko. 6. Melayani konsumen dengan sikap ramah dan murah senyum, baik untuk kegiatan transaksi maupun menerima komplain. 7. Memahami setiap promo yang sedang berlangsung di Kebun Greenfeast , lalu mampu mensosialisasikannya dengan baik kepada konsumen.
Sop delivery Kebun Green Feast	<ol style="list-style-type: none"> 1. Driver masuk pukul 08:00 wib dan mengkhiri aktivitas jam 5. 2. Pengiriman barang dengan muatan 3-4 customer. 3. Pengiriman barang harus didampingi dengan bukti (foto periman barang). 4. Barang dibungkus wrap jika terjadi hujan.

