

LAMPIRAN

1. Daftar pertanyaan wawancara pemilik toko

KUESIONER PEMILIK - TOKO GROSIR DANIEL

Tujuan: untuk memperoleh gambaran tentang BMC awal ketika pemilik memulai bisnis ini

Nama : Partogi theofilus sinaga
NIM : 2101010120
Prodi : Manajemen Pemasaran Internasional

1. Bagaimana bapak memulai bisnis ini? Apa yang mendorong bapak untuk memulai bisnis grosir?
2. *(Customer Segments)*
Siapa target pelanggan Anda?
3. *(Value Propositions)*
 - Apa yang Anda tawarkan kepada pelanggan yang membuat mereka memilih toko Anda dibandingkan toko lain?
 - Apa keunggulan toko bapak dibandingkan di toko buah yang lain?
4. *(Channels)*
 - Bagaimana cara Bapak menjangkau pelanggan agar mereka tahu tentang toko ini?
 - Jika pelanggan ingin bertanya stok atau harga, bagaimana mereka biasanya menghubungi Bapak/Ibu?

5. *(Customer Relationships)*
 - Apa saja yang bapak lakukan untuk menjaga hubungan dengan pelanggan bapak dan mendapatkan loyalitas dari mereka?
 - Dalam menjaga hubungan yang baik pada pelanggan agar pelanggan menjadi loyal Apakah ada layanan tambahan untuk pelanggan, seperti potongan harga atau sistem utang?
6. *(Revenue Streams)*
 - Dari mana sajakah sumber pendapatan utama bapak berasal?
 - Barang apa yang paling sering dibeli dan menghasilkan keuntungan terbesar?
 - Bagaimana sistem pembayaran yang bapak terapkan kepada konsumen yang membeli di Toko bapak
7. *(Key Resources)*
 - Apa sumber daya utama yang Anda butuhkan untuk menjalankan bisnis ini?
 - Siapa saja yang membantu menjalankan toko ini? Apakah ada karyawan tetap atau keluarga?
8. *(Key Activities)*
 - Apa aktivitas utama yang Anda lakukan setiap hari untuk menjalankan bisnis ini?
 - Apakah Anda melakukan pengecekan stok secara rutin?
9. *(Key Partnerships)*
 - Siapa mitra utama Anda? Siapa yang membantu Anda menjalankan bisnis ini?
 - Apakah bapak bekerja sama dengan pemasok untuk barang dagangan bapak/ distributor?
 - Jika iya dari mana distributor bapak berasal
10. *(Cost Structure)*
 - Apa saja biaya utama yang rutin dikeluarkan dalam menjalankan toko ini?
 - Biaya apa yang paling besar?

2. Daftar pertanyaan wawancara konsemen akhir

KELOMPOK PELANGGAN KONSUMEN AKHIR

A. INFORMASI UMUM PELANGGAN KONSUMEN AKHIR

1. Nama :

2. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

3. Usia:

<20 tahun

20–30 tahun

31–40 tahun

>40 tahun

4. Pekerjaan:

Pelajar/Mahasiswa

Pegawai

Ibu Rumah Tangga

Wiraswasta (bukan pengecer)

Lainnya: _____

B. PERSEPSI TERHADAP TOKO GROSIR DANIEL (VALUE PROPOSITION SAAT INI)

1. Bagaimana Anda menilai harga produk di Toko Grosir Daniel dibandingkan dengan toko/swalayan lain di sekitar?

- Sangat mahal
- Mahal
- Biasa saja (Sama dengan kompetitor)
- Murah
- Sangat murah

2. Bagaimana Anda menilai kelengkapan jenis barang kebutuhan pokok/rumah tangga di Toko Grosir Daniel?

- Sangat lengkap (selalu ada)
- Lengkap (jarang kosong)
- Cukup lengkap (kadang ada yang kosong)
- Kurang lengkap (sering ada yang kosong)
- Tidak lengkap (susah cari barang)

3. Bagaimana Anda menilai kualitas produk yang Anda beli di Toko Grosir Daniel?

- Sangat buruk
- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

4. Bagaimana Anda menilai keramahan pemilik saat Anda membutuhkan bantuan?

- Sangat tidak ramah
- Tidak ramah
- Biasa saja
- Ramah
- Sangat ramah

5. Bagaimana Anda menilai kecepatan pelayanan di Toko Grosir Daniel, mulai dari memilih barang sampai membayar di kasir?

- Sangat cepat
- Cepat
- Cukup
- Lambat
- Sangat Lambat

6. Bagaimana Anda menilai kemudahan menemukan barang yang Anda cari di Toko Grosir Daniel (penataan dan tata letak)?

- Sangat mudah ((barang tertata rapi dan jelas)
- Mudah (cukup gampang dicari)
- Cukup (kadang butuh waktu mencari)
- Sulit (sering bingung cari barang)
- Sangat sulit (susah sekali cari barangnya)

7. Apakah Anda merasa nyaman dengan kebersihan dan suasana keseluruhan di Toko Grosir Daniel?

- Sangat nyaman
- Nyaman
- Cukup
- Tidak nyaman
- Sangat tidak nyaman

8. Apakah Anda pernah mengalami kendala saat berbelanja di Toko Grosir Daniel? Jika pernah, masalah apa yang pernah Anda temui?

- Barang tidak tersedia
- Pelayanan lambat
- Harga tidak sesuai harapan
- Barang susah dijangkau (penataan)
- Kebersihan kurang terjaga
- Metode pembayaran terbatas

9. Apakah Anda pernah pergi ke grosir lain karena barang tidak tersedia di Toko Grosir Daniel?

- Tidak pernah
- Jarang
- Kadang-kadang
- Sering
- Hampir selalu

C. KEBUTUHAN DAN HARAPAN (UNTUK MERUMUSKAN VALUE PROPOSITION BARU)

1. Cara bayar apa yang paling Anda inginkan agar belanja di Toko Grosir Daniel jadi lebih gampang dan cepat?

- Bayar tunai yang cepat
- Bayar pakai kartu debit/kredit
- Bayar pakai e-wallet (QRIS seperti OVO, GoPay, Dana, dll.)
- Bayar pakai transfer bank (lewat aplikasi bank)

2. Apa saran perbaikan utama yang paling dibutuhkan Toko Grosir Daniel menurut Anda?

- Tingkatkan pelayanan (kecepatan dan keramahan)
- Tambah variasi produk/merek
- Harga lebih kompetitif
- Perbaiki penataan dan kebersihan toko
- Kualitas Produk
- Tambah metode pembayaran (misalnya e-wallet, kartu debit)

3. Menurut Anda, apa nilai paling penting saat memilih toko grosir?

- Harga murah
- Pelayanan cepat dan ramah
- Kelengkapan barang (variasi/merk)
- Kemudahan mendapatkan produk (tata letak & ketersediaan)
- Kebersihan dan kenyamanan toko
- Metode pembayaran lengkap (digital & tunai)

4. Jika Toko Grosir Daniel dapat memenuhi satu harapan Anda yang belum terpenuhi, apakah itu?

- Harga yang lebih murah
- Stok barang selalu lengkap dan tidak pernah kosong
- Pelayanan yang super cepat dan ramah
- Toko lebih rapi, bersih, dan nyaman
- Tersedia lebih banyak pilihan pembayaran digital
- Ada program diskon/poin untuk pelanggan setia

3. Daftar pertanyaan wawancara pelanggan pengecer

KUESIONER PELANGGAN - TOKO GROSIR DANIEL

Tujuan: Menggali pengalaman dan harapan konsumen untuk merumuskan value proposition yang relevan.

Nama : Partogi theofilus sinaga
NIM : 2101010120
Prodi : Manajemen Pemasaran Internasional

KELOMPOK PELANGGAN PENGECEK

A. INFORMASI UMUM PELANGGAN PENGECEK

1. Nama :

2. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

3. Usia:

- <20 tahun
- 20–30 tahun
- 31–40 tahun
- >40 tahun

4. Pekerjaan:

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai
- Ibu Rumah Tangga

B. PERSEPSI TERHADAP TOKO GROSIR DANIEL (VALUE PROPOSITION SAAT INI)

1. Apa alasan utama Anda memilih Toko Grosir Daniel sebagai tempat berbelanja untuk usaha Anda?

- Harga murah
- Stok barang selalu lengkap
- Pelayanan cepat dan ramah
- Lokasi dekat/strategis
- Produk yang mudah dijangkau
- Kualitas barang terjamin
- Bisa beli dalam jumlah kecil maupun besar

2. Bagaimana Anda menilai harga barang di Toko Grosir Daniel dibandingkan dengan pemasok grosir lain yang pernah Anda gunakan?

- Harga Toko Grosir Daniel selalu lebih murah
- Harga Toko Grosir Daniel seringkali lebih murah
- Harga Toko Grosir Daniel sama saja dengan yang lain
- Harga Toko Grosir Daniel seringkali lebih mahal
- Harga Toko Grosir Daniel selalu lebih mahal

3. Bagaimana Anda menilai kualitas produk di Toko Grosir Daniel?

- Sangat buruk
- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

4. Bagaimana Anda menilai harga produk di Toko Grosir Daniel?

- Sangat mahal
- Mahal
- Biasa saja (Sama dengan kompetitor)
- Murah
- Sangat murah

5. Bagaimana pendapat Anda tentang kelengkapan barang-barang yang paling sering Anda butuhkan untuk jualan Anda di Toko Grosir Daniel?

- Sangat lengkap (selalu ada)
- Lengkap (jarang kosong)
- Cukup lengkap (kadang ada yang kosong)
- Kurang lengkap (sering ada yang kosong)
- Tidak lengkap (susah cari barang)

6. Seberapa sering Anda tidak bisa mendapatkan barang yang Anda cari di Toko Grosir Daniel, sehingga harus mencari ke toko/pemasok lain?

- Hampir setiap kali belanja
- Sering
- Kadang- kadang
- Jarang
- Tidak Pernah

7. Seberapa puas Anda dengan kecepatan pelayanan di Toko Grosir Daniel, mulai dari memilih barang sampai membayar di kasir?

- Sangat puas
- Puas
- Cukup puas
- Kurang puas
- Tidak puas

C. KEBUTUHAN DAN HARAPAN (UNTUK MERUMUSKAN VALUE PROPOSITION BARU)

1. Seberapa penting bagi Anda kalau Toko Grosir Daniel memiliki pilihan barang yang sangat bervariasi (banyak merek dan jenis) di setiap kategori produk?

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup penting
- Kurang penting
- Tidak penting

2. Apakah Anda tertarik jika Toko Grosir Daniel membuat potongan harga jika Anda membeli dalam jumlah yang besar?

- Sangat tertarik
- Tertarik
- Cukup tertarik
- Kurang tertarik
- Tidak tertarik

3. Seberapa puas Anda dengan kecepatan pelayanan di Toko Grosir Daniel, mulai dari memilih barang sampai membayar di kasir?

- Sangat puas
- Puas
- Cukup puas
- Kurang puas
- Tidak puas

4. Metode pembayaran apa yang paling Anda harapkan tersedia di Toko Grosir Daniel untuk mempermudah dan mempercepat transaksi belanja usaha Anda?

- Bayar tunai yang cepat
- Bayar pakai kartu debit/kredit
- Bayar pakai e-wallet (QRIS seperti OVO, GoPay, Dana, dll.)
- Bayar pakai transfer bank (lewat aplikasi bank)
- Pembayaran tempo/kredit untuk langganan

5 Apa saran perbaikan utama yang paling dibutuhkan Toko Grosir Daniel menurut Anda?

- Tingkatkan pelayanan (kecepatan dan keramahan)
- Tambah variasi produk/merek
- Harga lebih kompetitif (seringkan promo/diskon)
- Perbaiki penataan dan kebersihan toko
- Sediakan layanan pesan-antar
- Tambah metode pembayaran (misalnya e-wallet, kartu debit)

6. Seberapa penting bagi Anda jika Toko Grosir Daniel memiliki program loyalitas seperti diskon khusus pelanggan tetap?

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

7. Menurut anda, seberapa penting jika Toko Grosir Daniel menawarkan layanan pengiriman barang ke toko Anda?

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

8. Menurut Anda, fitur atau layanan tambahan apa yang akan membuat Toko Grosir Daniel menjadi "mitra bisnis terbaik" bagi usaha Anda? (Bisa pilih lebih dari satu)

- Harga yang paling menguntungkan
- Barang yang selalu lengkap dan ready
- Pelayanan yang sangat bagus dan ramah
- Cara pesan atau antar barang yang sangat mudah dan cepat
- Cara bayar yang gampang dan banyak pilihan

4. Dokumentasi dengan Pelanggan Usaha Grosir Daniel (Konsumen Akhir)





4. Dokumentasi dengan Pelanggan Usaha Grosir Daniel (Pengecer)



5. Dokumentasi Wawancara dengan Pemilik Usaha Grosir Daniel



6. Dokumentasi Lay out toko



6. Aktivitas Operasional

