

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
4. Umur :
5. Pekerjaan :
6. Pendidikan :

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Sepi Martin K. Zebua
2. Alamat : Alasa Taumuzuoi
3. Jenis Kelamin : laki - laki
4. Umur : 24 tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : smk

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

14. Sangat setuju

15. Setuju

☒ Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Siting, Holu
2. Alamat : Hilinaa
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 44 Tahun
5. Pekerjaan : PNS
6. Pendidikan : S1

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

~~X~~ Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

~~X~~ Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

~~X~~ Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

~~X~~ Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

~~X~~ Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

~~X~~ Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

14. Sangat setuju

15. Setuju

16. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Erpan kask rebua
2. Alamat : Hiliduho
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 27 Tahun
5. Pekerjaan : TNI
6. Pendidikan : Tamat SMK

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

3. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Mei R. Zega
2. Alamat : Hilina,
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 26 tahun
5. Pekerjaan : Pegawai Bank BRI
6. Pendidikan : S1

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
a. Sangat setuju
b. Setuju
☒ Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Kristina Halawa
2. Alamat : Olatama
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 21 tahun
5. Pekerjaan : ~~KAT~~ Guru
6. Pendidikan : SL

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

☒ a. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - ☒ 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Nince Asmianti, rebua
2. Alamat : Alasa
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 22 Tahun
5. Pekerjaan : Mahasiswa
6. Pendidikan : Tamat SMK

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

☒ Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. Nama | : Mira Mesta Waruwu |
| 2. Alamat | : Sitole ewali |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 25 tahun |
| 5. Pekerjaan | : Ibu rumah tangga |
| 6. Pendidikan | : tamat smp. |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

☒ Sangat setuju

- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

☒ Sangat setuju

15. Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|-------------------|
| 1. Nama | : Agustini Harawa |
| 2. Alamat | : Sorga |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 28 tahun |
| 5. Pekerjaan | : Guru |
| 6. Pendidikan | : Sarjana |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

- ☒ a. Sangat setuju

15. Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|----------------------------|
| 1. Nama | : Lestini Trianis Zailukhu |
| 2. Alamat | : Moawo |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 18 tahun |
| 5. Pekerjaan | : - |
| 6. Pendidikan | : SMA |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

a. Sangat setuju

☒ d. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

14. Sangat setuju

☒ a. Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Regan Janefata Zubva
2. Alamat : Lahusa
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 21 Tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : Tamat SMA

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. Nama | : Thoraspa Gaa |
| 2. Alamat | : Alhasakhozi |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 23 tahun |
| 5. Pekerjaan | : Perantara |
| 6. Pendidikan | : Sarjana S-1 |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Albert Fatemawati
2. Alamat : Somambawa Mas Selatan
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 25 tahun
5. Pekerjaan : kerja di kantor wali kota
6. Pendidikan : S1

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ Sangat setuju

b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

☒ Sangat setuju

- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

☒ Sangat setuju

15. Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. Nama | : Febby suardin 2ai |
| 2. Alamat | : Awa'ai |
| 3. Jenis Kelamin | : laki-laki |
| 4. Umur | : 17 tahun |
| 5. Pekerjaan | : - |
| 6. Pendidikan | : SMA |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

a. Sangat setuju

☒. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

☒. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

☒. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

☒. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Amad Zegri
2. Alamat : Tumbuhren
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 26 thn
5. Pekerjaan : Kopetisi Lesungga
6. Pendidikan : Tamatan SMA.

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Ferianus zebua
2. Alamat : Alasa Talumuzoi
3. Jenis Kelamin : laki laki
4. Umur : 46 tahun
5. Pekerjaan : Petani
6. Pendidikan : SD sederajat

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
a. Sangat setuju
☒ Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
a. Sangat setuju
☒ Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

☒ Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

14. Sangat setuju

☒ Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|------------------------|
| 1. Nama | : meiman Setiawan laia |
| 2. Alamat | : onolumbu, mas barat |
| 3. Jenis Kelamin | : laki-laki |
| 4. Umur | : 20 tahun |
| 5. Pekerjaan | : PNS |
| 6. Pendidikan | : SL |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|----------------------|
| 1. Nama | : Kristin Angela Gea |
| 2. Alamat | : Namohau |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 23 |
| 5. Pekerjaan | : - |
| 6. Pendidikan | : - |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☒ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☐ a. Sangat setuju
☒ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

a. Sangat setuju

☒. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

☒. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

a. Sangat setuju

- ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : kalvin Armen Lahagu
2. Alamat : Lahagu, mas barat
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 29 tahun
5. Pekerjaan : petani
6. Pendidikan : tamat smk

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
a. Sangat setuju
b. Setuju
☒ Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

☒ Sangat setuju

15. Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

1. Nama : *Surgani Zebua Sp.*
2. Alamat : *Gunungsitoli*
3. Jenis Kelamin : *Perempuan*
4. Umur : *54 Tahun*
5. Pekerjaan : *Pengusaha Kue*
6. Pendidikan : *SI*

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
☒ Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ Sangat setuju

b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

- | | |
|------------------|---------------------------------|
| 1. Nama | : <i>Nindia A. Cahyanti GMD</i> |
| 2. Alamat | : <i>Mandeh</i> |
| 3. Jenis Kelamin | : <i>Perempuan</i> |
| 4. Umur | : <i>20 tahun</i> |
| 5. Pekerjaan | : - |
| 6. Pendidikan | : - |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☒ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

1. Nama : Septi Wau
2. Alamat : Gunungsitoli
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 61 Tahun
5. Pekerjaan : Ibu rumah Tangga
6. Pendidikan : SMP

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

- | | |
|------------------|--------------|
| 1. Nama | : Alvin Lala |
| 2. Alamat | : Uluaya |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 26 Thn |
| 5. Pekerjaan | : Bidan |
| 6. Pendidikan | : D-3 |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

- ☒ a. Sangat setuju

15. Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

- | | |
|------------------|---------------|
| 1. Nama | : David manao |
| 2. Alamat | : Teluk Dalam |
| 3. Jenis Kelamin | : laki-laki |
| 4. Umur | : 32 Tahun |
| 5. Pekerjaan | : Petani |
| 6. Pendidikan | : SMA |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ ~~X~~ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ ~~X~~ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ ~~X~~ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ Sangat setuju

b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Revan B-I. Zebua
2. Alamat : H98hao
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 21 tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : -

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
☒ a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
☒ d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
☒ a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
☒ a. Sangat setuju
15. Setuju
16. Tidak setuju
17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Adisana Gulo
2. Alamat : Mandaka
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 32 thn
5. Pekerjaan : Ibu rumah tangga
6. Pendidikan : tamatan SMP

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

14. Sangat setuju

☒ b. Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Putri Permatasari ebu
2. Alamat : Hilinaa, Gunungstoli
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 28 Tahun
5. Pekerjaan : Ibu rumah tangga
6. Pendidikan : SMA

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Nama | : Yasadi' Harawa |
| 2. Alamat | : Samudra |
| 3. Jenis Kelamin | : laki-laki |
| 4. Umur | : 21 Thn |
| 5. Pekerjaan | : Guru |
| 6. Pendidikan | : Sarjana S1 |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

a. Sangat setuju

- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
14. Sangat setuju
- ☒ Setuju
16. Tidak setuju
17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|--------------------|
| 1. Nama | : Makrama MendroPa |
| 2. Alamat | : A96 duho |
| 3. Jenis Kelamin | : laki - laki |
| 4. Umur | : 42 tahun |
| 5. Pekerjaan | : - |
| 6. Pendidikan | : - |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

- Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
- Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
- Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☐ a. Sangat setuju
☒ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
- Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- ☒. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - ☒. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Yanueli zalukhu
2. Alamat : ononamolo
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 35 tahun
5. Pekerjaan : PNS
6. Pendidikan : SI

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

1. Nama : Manyanto Haneun
2. Alamat : Banahosi
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 27 Thn
5. Pekerjaan : Guru
6. Pendidikan : S1

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- ☒ a. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Yuniar Zega
2. Alamat : Awa'ai
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 37 Tahun
5. Pekerjaan : Bidan
6. Pendidikan : D3 kebidanan

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ ~~b~~ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ ~~b~~ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ ~~b~~ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ ~~d~~ Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ ~~b~~ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ ~~a~~ Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

14. Sangat setuju

☒ Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

14. Sangat setuju

☒ Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|--------------------|
| 1. Nama | : Fshobudg Aldruru |
| 2. Alamat | : Gomo |
| 3. Jenis Kelamin | : laki - laki |
| 4. Umur | : 23 |
| 5. Pekerjaan | : - |
| 6. Pendidikan | : - |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - ☒ 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

- 1. Nama : *Damastus Andro*
- 2. Alamat : *Kurizong*
- 3. Jenis Kelamin : *laki-laki*
- 4. Umur : *20 Thn*
- 5. Pekerjaan : *-*
- 6. Pendidikan : *Mahasiswa*

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

- 1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
- 4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - ☒ 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

1. Nama : Yuliana Gulo
2. Alamat : Moroo
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 40 Tahun
5. Pekerjaan : Ibu rumah Tangga
6. Pendidikan : SMP.

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☒ a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ ~~b~~ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- ☒ ~~a~~ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ ~~b~~ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ ~~a~~ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ ~~b~~ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ ~~a~~ Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

14. Sangat setuju

☒ Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

Lampiran 1

I. Identitas Responden

1. Nama : Alinda A. Alimudin
2. Alamat : Dng
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 20 Thn
5. Pekerjaan : Ibu rumah tangga
6. Pendidikan : Smp

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menangani keluhan terkait kualitas produk.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Fanolo Holu
2. Alamat : FaGulo
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 20 tahun
5. Pekerjaan : tukang pangkas
6. Pendidikan : SMA

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

☒ Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Alfred Zandrotto
2. Alamat : Hgugweto
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 23 tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : -

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☐ a. Sangat setuju
☒ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- ☒ a. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - ☒ 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Vian 2099
2. Alamat : Biligoo
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 27 Thn
5. Pekerjaan : Guru
6. Pendidikan : SL

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ Sangat setuju

- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

- ☒ Sangat setuju

15. Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

1. Nama : Herniwati zalukhu
2. Alamat : Dahana, Gunungstoli
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 26 tahun
5. Pekerjaan : Bidan
6. Pendidikan : S1 kebidanan

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

☒ Sangat setuju

15. Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Deni Harauy
2. Alamat : Onohazakg
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 33 thn
5. Pekerjaan : Ibu rumah tangga
6. Pendidikan : Tamatan SMP

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - ☐ a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : kelvan zega
2. Alamat : Tuhemberua
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 22 Tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : mahasiswa

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

14. Sangat setuju

☒ Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|-----------------------------|
| 1. Nama | : Perina Zebua |
| 2. Alamat | : Alasa Taumuzuoi |
| 3. Jenis Kelamin | : Atak Perempuan |
| 4. Umur | : 26 tahun |
| 5. Pekerjaan | : Ibu Rumah Tangga |
| 6. Pendidikan | : - |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : *Lilis Baella*
2. Alamat : *Cleno 79*
3. Jenis Kelamin : *Perempuan*
4. Umur : *29 Thn*
5. Pekerjaan : *-*
6. Pendidikan : *Matras 1509*

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- ☒ d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : eighteen mei krisdayanti Gea
2. Alamat : Namohatu erwa
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 26 tahun
5. Pekerjaan : perawat
6. Pendidikan : si keperawatan

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
a. Sangat setuju
☒ b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
a. Sangat setuju
☒ b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

14. Sangat setuju

☒ Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Joris K. Gulo
2. Alamat : H9C duho
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 16 tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : -

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - ☒ 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Ramna Budawo
2. Alamat : Bandung
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 47 Thn
5. Pekerjaan : Ibu rumah tangga
6. Pendidikan : Sarjana S1

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Hendrik bawameneu
2. Alamat : Hili lauru
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 20 tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : mahasiswa

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - ☒ Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Juna Haidang
2. Alamat : Laminan
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 49 Thn
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : Sekolah Menengah

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju

☒. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

☒. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

☒. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

☒. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

☒. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|----------------------|
| 1. Nama | : Yokarni Telambanua |
| 2. Alamat | : Gunungstoli |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 28 tahun |
| 5. Pekerjaan | : - |
| 6. Pendidikan | : mahasiswa |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - ☐ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ Sangat setuju

b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Agni Huru
2. Alamat : Bama sribdhou satu
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 22 tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : -

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - ☒ 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : *Alvin M. Mandra*
2. Alamat : *Lalal*
3. Jenis Kelamin : *Pemula*
4. Umur : *28 Thn*
5. Pekerjaan : *-*
6. Pendidikan : *Pada dasarnya*

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. Nama | : Jerni Wati Ndorru |
| 2. Alamat | : Hill Salawa ahe |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 27 tahun |
| 5. Pekerjaan | : - |
| 6. Pendidikan | : SMA |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- ☒ Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

☒ Sangat setuju

15. Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : charisman dawolo
2. Alamat : Tembungkar
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 31 tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : -

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - ☐ a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☐ a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - ☒ 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Rozanolo Guio
2. Alamat : Hill 20499
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Umur : 29 Tahun
5. Pekerjaan : Guru
6. Pendidikan : ~~PA~~ SL

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- 1250
- ☒ a. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ 14. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : candra Bea
2. Alamat : Bakar
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 26 Tahun
5. Pekerjaan : Guru
6. Pendidikan : S1

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ ~~X~~ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ ~~X~~ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ ~~X~~ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

14. Sangat setuju

☒ Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Samudra Badansari
2. Alamat : Idanogawa
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 37 Tahun
5. Pekerjaan : bekerja sendiri
6. Pendidikan : Tamatan SD

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - ☐ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☐ a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - ☒ 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. Nama | : Hedy mendofo |
| 2. Alamat | : lala |
| 3. Jenis Kelamin | : laki-laki |
| 4. Umur | : 36 Tahun |
| 5. Pekerjaan | : PNS |
| 6. Pendidikan | : S1 |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

☒ Sangat setuju

b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
- ☒ Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ Sangat setuju
- 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

- | | |
|------------------|--------------------|
| 1. Nama | : Meswimy B. laowo |
| 2. Alamat | : Alasa |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 23 tahun |
| 5. Pekerjaan | : - |
| 6. Pendidikan | : - |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- ☒ a. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- ☒ d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
14. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
16. Tidak setuju
17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. Nama | : Erna mendrofa |
| 2. Alamat | : Hilidoho |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 30 Tahun |
| 5. Pekerjaan | : Penjahit |
| 6. Pendidikan | : Smp |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- ☒ Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
- b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- ☒ Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- b. Setuju
☒ Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
a. Sangat setuju
b. Setuju
☒ Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
☒ Sangat setuju
15. Setuju
16. Tidak setuju
17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Bryan Oktav Zebua
2. Alamat : lahusa
3. Jenis Kelamin : laki - laki
4. Umur : 20 tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : -

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- 234
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Monika Tambunan
2. Alamat : 10102191
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 28 Thn
5. Pekerjaan : Guru
6. Pendidikan : Fome Sarjana S1

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - ☒ 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Sri Ayu Refeki Telaumbanua
2. Alamat : Gomo
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 32 Tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : SMA

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
a. Sangat setuju
☒ Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

~~a~~/ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

~~b~~/ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

~~b~~/ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

a. Sangat setuju

~~b~~/ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

~~b~~/ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

~~b~~/ Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

1. Nama : Sasila Harawa
2. Alamat : Olayunta
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 28 Thn
5. Pekerjaan : Ibu rumah tangga
6. Pendidikan : Sarjana PA

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - ☒ 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Agushna Benarmenau
2. Alamat : anandralia
3. Jenis Kelamin : perempuan
4. Umur : 26 thn
5. Pekerjaan : Guru
6. Pendidikan : SL

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. Nama | : Jul Rahmat Dohona |
| 2. Alamat | : Humene |
| 3. Jenis Kelamin | : laki-laki |
| 4. Umur | : 35 tahun |
| 5. Pekerjaan | : wiraswasta |
| 6. Pendidikan | : S1 |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : *Moni Telaumbanua*
2. Alamat : *onozitol*
3. Jenis Kelamin : *Perempuan*
4. Umur : *25 tahun*
5. Pekerjaan : *-*
6. Pendidikan : *-*

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- ☒ Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - ☒ 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : A.rah Grawor
2. Alamat : Hula2a
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 28 Thn
5. Pekerjaan : Ibu rumah Tangga
6. Pendidikan : Sarjana STAD

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Arman Gea
2. Alamat : Namohatu esuwa
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 29 tahun
5. Pekerjaan : wiraswasta
6. Pendidikan : S1

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- ☒ Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

☒ Sangat setuju

- 262
- b. Setuju
 - ☒ Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ Sangat setuju
15. Setuju
16. Tidak setuju
17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Emy Halawa
2. Alamat : 10 WZ 1071
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 29 thn
5. Pekerjaan : —
6. Pendidikan : Sarjana STAD

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☐ a. Sangat setuju
☒ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- 64
- ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Merwin Ghinta Zendrato
2. Alamat : Lasara
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 19 tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : -

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - ☒. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- 14. Sangat setuju
 - ☒. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. Nama | : Alfandi zebua |
| 2. Alamat | : Tumori |
| 3. Jenis Kelamin | : Laki laki |
| 4. Umur | : 40 Tahun |
| 5. Pekerjaan | : Pedagang |
| 6. Pendidikan | : Smp |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
☒ Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
a. Sangat setuju
☒ Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

b. Setuju

- c. Tidak setuju
☒ Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
a. Sangat setuju
☒ Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
a. Sangat setuju
☒ Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
a. Sangat setuju
☒ Setuju
c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : *Muhammad Nizar*
2. Alamat : *Ciur*
3. Jenis Kelamin : *Pria*
4. Umur : *28 thn*
5. Pekerjaan : *Guru*
6. Pendidikan : *SL*

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Daswan Telaumbanua
2. Alamat : Enozitoli
3. Jenis Kelamin : laki laki
4. Umur : 26 tahun
5. Pekerjaan : PNS
6. Pendidikan : S1

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
☒ Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - ☒ Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

14. Sangat setuju

☒ Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

1. Nama : Antonius Zayda
2. Alamat : Manado
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 25 Thn
5. Pekerjaan : Guru
6. Pendidikan : S1

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - ☐ a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ 14. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|----------------------------|
| 1. Nama | : Jiven Krisdayanti Zamkhu |
| 2. Alamat | : onomade |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 21 tahun |
| 5. Pekerjaan | : - |
| 6. Pendidikan | : - |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - ☐ a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- ☒ a. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Regina ndruru
2. Alamat : Hulisalawa ahe
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 34 Tahun
5. Pekerjaan : perawat
6. Pendidikan : D3 keperawatan

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☐ a. Sangat setuju
☒ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.

☒ Sangat setuju

- b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
☒ Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
a. Sangat setuju
☒ Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
14. Sangat setuju
15. Setuju
☒ Tidak setuju
17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : TIMOTHUS Mananrotan
2. Alamat : 19191
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 23 thn
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : mahasiswa

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - ☐ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - ☐ c. Tidak setuju
 - ☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
a. Sangat setuju
b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
a. Sangat setuju
b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
☒ a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
☒ a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
☒ a. Sangat setuju
b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - ☐ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

1. Nama : Suk mawati Laia
2. Alamat : Onolumbu, Nias barat
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Umur : 28 tahun
5. Pekerjaan : PNS
6. Pendidikan : S1

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☒ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- ☒ d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- ☒ d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

☒ Sangat tidak setuju

11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.

☒ Sangat setuju

15. Setuju

16. Tidak setuju

17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : Juntresman Rega
2. Alamat : onowacembo
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 32 tahun
5. Pekerjaan : -
6. Pendidikan : -

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.

☒ a. Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..

a. Sangat setuju

☒ b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- ☒ a. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

- ☒ a. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
15. Setuju
16. Tidak setuju
17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : *Agung Zohar*
2. Alamat : *Aras*
3. Jenis Kelamin : *Laki-laki*
4. Umur : *26 Thn*
5. Pekerjaan : *Guru*
6. Pendidikan : *SL*

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☐ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☒ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
☐ b. Setuju
☐ c. Tidak setuju
☐ d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ 14. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN**I. Identitas Responden**

- | | |
|------------------|-----------------------|
| 1. Nama | : Beni Jaganti Waruwu |
| 2. Alamat | : Hiliduho |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 29 tahun |
| 5. Pekerjaan | : Wiraswasta |
| 6. Pendidikan | : S1 |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)**A. Manajemen Kualitas Produk (X)**

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
☒ a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.

a. Sangat setuju

b. Setuju

☒ Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

☒ Sangat setuju

b. Setuju

c. Tidak setuju

d. Sangat tidak setuju

2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.

a. Sangat setuju

☒ Setuju

c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- ☒ c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- a. Sangat setuju
- ☒ b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- a. Sangat setuju

- b. Setuju
☒ Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
a. Sangat setuju
b. Setuju
☒ Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
14. Sangat setuju
☒ Setuju
16. Tidak setuju
17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama : M adeni hananeg
2. Alamat : Oecumeneg
3. Jenis Kelamin : laki-laki
4. Umur : 31 Thn
5. Pekerjaan : guru
6. Pendidikan : SL

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - ☒ c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
 - ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
- 3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
- 8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
 - a. Sangat setuju

- ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ 14. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- | | |
|------------------|---------------|
| 1. Nama | : Niat zebua |
| 2. Alamat | : Gunungstoli |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Umur | : 29 tahun |
| 5. Pekerjaan | : - |
| 6. Pendidikan | : mahasiswa |

II. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar dan berikan tanda (X)

A. Manajemen Kualitas Produk (X)

1. Produk yang dihasilkan CV Wery Group selalu sesuai dengan standar yang dijanjikan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
3. Perusahaan mampu menjaga konsistensi kualitas produk dari waktu ke waktu.
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
☒ Sangat tidak setuju
4. Setiap pesanan yang saya tangani dapat diselesaikan tepat waktu tanpa banyak kesalahan.
☒ Sangat setuju
b. Setuju
c. Tidak setuju
d. Sangat tidak setuju
5. Karyawan CV Wery Group cepat tanggap dalam menanggapi keluhan terkait kualitas produk.

- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Tim produksi selalu siap melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- ☒ Sangat tidak setuju
7. Saya percaya bahwa produk yang dihasilkan aman dan layak konsumsi sesuai standar mutu.
- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- ☒ Sangat tidak setuju
8. Karyawan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menjamin mutu produk.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
9. Pimpinan dan karyawan memberikan perhatian terhadap masukan pelanggan terkait kualitas produk.
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
10. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kualitas produk..
- ☒ Sangat setuju
- b. Setuju

- c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
11. Peralatan produksi yang digunakan dalam perusahaan selalu dalam kondisi baik dan bersih.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Kemasan produk terlihat menarik dan mencerminkan mutu yang tinggi.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
13. Lingkungan kerja dan fasilitas produksi terlihat rapi, terawat, dan mendukung proses produksi berkualitas.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

1. Perusahaan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Perusahaan memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan terstruktur.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju

- d. Sangat tidak setuju
3. Keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
4. Perusahaan melakukan perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
5. Saya merasa perusahaan mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
6. Perusahaan menjaga kualitas produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
7. Setiap ketidakpuasan pelanggan dijadikan dasar untuk peningkatan layanan.
- ☒ a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju
8. Pelanggan diberi kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran.
- ☒ a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Perusahaan memiliki standar pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - ☒ b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Manajemen melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - ☒ d. Sangat tidak setuju
11. Perusahaan selalu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- ☒ a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
12. Pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan mereka.
- ☒ a. Sangat setuju
 - 15. Setuju
 - 16. Tidak setuju
 - 17. Sangat tidak setuju

18. Tabulasi Data

1. Rekapitulasi hasil angket manajemen kualitas produk (x)

Tabel
Hasil angket manajemen kualitas produk

NO RESPOND EN	Variabel X												JUMLA H
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	
R1	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	35
R2	3	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	37
R3	4	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	39
R4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	1	1	4	36
R5	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	37
R6	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
R7	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	41
R8	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
R9	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	45
R10	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	42
R11	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	44
R12	4	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	42
R13	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	39
R14	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	44
R15	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	42
R16	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	45
R17	4	1	3	2	1	1	2	3	2	2	2	4	27
R18	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	40
R19	4	1	4	4	1	1	4	4	4	3	3	4	37
R20	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	45
R21	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	42
R22	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	45
R23	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	41
R24	4	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	39
R25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	40
R26	3	2	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	36
R27	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	36
R28	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	35
R29	1	1	4	4	1	1	4	4	4	3	3	1	31

R30	3	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	28
R31	3	3	1	3	3	3	3	1	3	4	4	3	34
R32	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	31
R33	2	1	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	21
R34	4	1	4	3	1	1	3	4	3	4	4	4	36
R35	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	40
R36	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	45
R37	4	1	3	2	1	1	2	3	3	4	4	4	32
R38	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	39
R39	4	1	4	4	1	1	4	4	3	2	2	3	33
R40	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	42
R41	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	33
R42	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	42
R43	2	1	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	38
R44	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	43
R45	1	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	37
R46	4	3	4	4	3	2	1	2	4	4	4	3	38
R47	3	2	3	4	4	3	2	2	2	4	4	3	36
R48	3	1	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	38
R49	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	40
R50	4	2	3	3	2	3	4	1	2	4	4	4	36
R51	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	37
R52	3	3	4	4	3	1	3	4	3	3	3	3	37
R53	4	2	4	4	4	3	3	1	2	4	4	3	38
R54	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	40
R55	3	2	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	39
R56	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	37
R57	2	1	3	3	2	4	1	2	4	4	4	3	33
R58	4	2	4	4	2	1	3	3	1	4	4	4	36
R59	2	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	35
R60	3	2	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	38
R61	4	2	4	1	2	1	4	3	3	2	2	4	32
R62	2	3	4	4	1	2	2	2	4	2	2	4	32
R63	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	42
R64	3	2	3	4	1	1	1	3	2	1	1	3	25
R65	4	1	3	4	3	2	3	1	1	3	3	4	32
R66	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	41
R67	4	1	4	3	1	1	3	4	3	4	4	4	36
R68	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	40
R69	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	43
R70	4	1	3	2	1	1	2	3	4	4	4	4	33

R71	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	39
R72	4	1	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	38
R73	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	44
R74	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	42
R75	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	4	40
R76	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	42
R77	4	1	4	4	1	1	4	4	4	3	3	4	37
R78	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	41
R79	3	2	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	39
R80	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	41
R81	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	35
R82	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	36
R83	3	1	3	3	1	1	3	3	3	4	4	4	33

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

2. Rekapitulasi hasil angket pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

Tabel

Hasil angket pengendalian kepuasan pelanggan (Y)

NO RESPONDE N	Variabel Y												jmlh
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y11	Y12	Y13	
R1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	36
R2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	44
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	45
R4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	43
R5	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	28
R6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	45
R7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	45
R8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	46
R9	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	42
R10	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	44
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	45
R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	45
R13	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	44
R14	4	4	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	41
R15	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	43
R16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
R17	4	3	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	30
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	45
sR19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	44

R20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
R21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	46
R22	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	44
R23	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	45
R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	45
R25	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	38
R26	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	39
R27	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	40
R28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	36
R29	1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	41
R30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	33
R31	3	1	1	3	1	3	1	3	4	3	1	3	27
R32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	34
R33	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2	27
R34	4	4	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	41
R35	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	44
R36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
R37	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	2	35
R38	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	40
R39	3	4	4	3	4	3	4	3	2	1	4	4	39
R40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	39
R41	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	33
R42	4	3	3	4	4	2	3	3	4	2	4	4	40
R43	4	4	4	2	2	1	4	4	4	1	4	4	38
R44	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	40
R45	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	37
R46	4	3	2	1	2	3	4	4	4	3	4	4	38
R47	4	4	3	2	2	2	4	2	4	2	3	4	36
R48	4	4	4	3	2	1	1	1	4	1	4	4	33
R49	4	2	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	39
R50	3	2	3	4	1	2	4	2	4	2	3	3	33
R51	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	37
R52	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	38
R53	4	4	3	3	1	2	4	2	4	2	4	4	37
R54	4	3	3	4	4	3	1	3	3	3	4	4	39
R55	3	3	4	2	2	2	4	4	4	2	4	3	37
R56	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	39
R57	3	2	4	1	2	1	2	4	4	1	3	3	30
R58	4	2	1	3	3	2	4	1	4	2	4	4	34
R59	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	2	4	37

R60	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	3	34
R61	1	2	1	4	3	2	1	3	2	2	4	1	26
R62	4	1	2	2	2	3	2	4	2	3	4	4	33
R63	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	3	40
R64	4	1	1	1	3	2	2	2	1	2	3	4	26
R65	4	3	2	3	1	1	4	1	3	1	3	4	30
R66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	46
R67	4	4	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	41
R68	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	44
R69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46
R70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	42
R71	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	44
R72	4	4	4	3	4	3	4	3	4	1	4	4	42
R73	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	44
R74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	46
R75	4	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	35
R76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46
R77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	44
R78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	45
R79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	45
R80	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	43
R81	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	42
R82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	45
R83	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	36

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

1. Uji validitas Variabel X

Tabel
Uji validitas X
Correlations

	x01	x02	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13
x0 Pearson 1 Correlation	1	.10 2	.26 5*	- .04 1	.06 9	- .03 1	.28 7**	.20 8	- .08 9	.09 8	.09 8	.50 1**	.39 5**
Sig. (2-tailed)		.36 1	.01 6	.71 1	.53 4	.78 0	.00 8	.05 9	.42 1	.37 9	.37 9	.00 0	.00 0
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x0 Pearson 2 Correlation	.10 2	1	- .07 6	- .01 2	.46 0**	.50 2**	- .05 0	.12 1	- .00 5	- .03 8	- .03 8	.08 7	.41 6**
Sig. (2-tailed)	.36 1		.49 2	.91 7	.00 0	.00 0	.65 5	.27 5	.96 6	.73 5	.73 5	.43 3	.00 0
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x0 Pearson 3 Correlation	.26 5*	- .07 6	1	.38 4**	.11 1	- .01 7	.44 0**	.54 6**	.19 6	- .02 1	- .02 1	.13 9	.45 1**
Sig. (2-tailed)	.01 6	.49 2		.00 0	.31 7	.88 0	.00 0	.00 0	.07 6	.84 8	.84 8	.21 2	.00 0
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x0 Pearson 4 Correlation	- .04 1	- .01 2	.38 4**	1	.16 1	.10 7	.39 4**	.20 5	.21 5	.11 9	.11 9	- .08 1	.41 1**
Sig. (2-tailed)	.71 1	.91 7	.00 0		.14 6	.33 8	.00 0	.06 3	.05 1	.28 5	.28 5	.46 9	.00 0
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x0 Pearson 5 Correlation	.06 9	.46 0**	.11 1	.16 1	1	.83 5**	.04 8	- .08 1	- .07 0	.22 9*	.22 9*	- .00 6	.60 9**
Sig. (2-tailed)	.53 4	.00 0	.31 7	.14 6		.00 0	.66 9	.46 8	.53 2	.03 7	.03 7	.95 6	.00 0
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x0 Pearson 6 Correlation	- .03 1	.50 2**	- .01 7	.10 7	.83 5**	1	.00 7	- .05 3	.02 8	.19 8	.19 8	.06 3	.59 0**
Sig. (2-tailed)	.78 0	.00 0	.88 0	.33 8	.00 0		.94 7	.63 4	.80 5	.07 3	.07 3	.57 4	.00 0
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x0 Pearson 7 Correlation	.28 7**	- .05 0	.44 0**	.39 4**	.04 8	.00 7	1	.52 4**	.32 2**	.03 7	.03 7	.16 4	.52 1**

	Sig. (2-tailed)	.008	.655	.000	.000	.669	.947		.000	.003	.737	.737	.137	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x08	Pearson Correlation	.208	.121	.546**	.205	-.081	-.053	.524**	1	.333**	-.069	-.069	.143	.446**
	Sig. (2-tailed)	.059	.275	.000	.063	.468	.634	.000		.002	.533	.533	.198	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x09	Pearson Correlation	-.089	-.005	.196	.215	-.070	.028	.322**	.333**	1	.111	.111	-.030	.351**
	Sig. (2-tailed)	.421	.966	.076	.051	.532	.805	.003	.002		.319	.319	.789	.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x10	Pearson Correlation	.098	-.038	-.021	.119	.229*	.198	.037	-.069	.111	1	1.00**	.329**	.529**
	Sig. (2-tailed)	.379	.735	.848	.285	.037	.073	.737	.533	.319		.000	.002	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x11	Pearson Correlation	.098	-.038	-.021	.119	.229*	.198	.037	-.069	.111	1.00**	1	.329**	.529**
	Sig. (2-tailed)	.379	.735	.848	.285	.037	.073	.737	.533	.319	.000		.002	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x12	Pearson Correlation	.501**	.087	.139	-.081	-.006	.063	.164	.143	-.030	.329**	.329**	1	.418**
	Sig. (2-tailed)	.000	.433	.212	.469	.956	.574	.137	.198	.789	.002	.002		.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x13	Pearson Correlation	.395**	.416**	.451**	.411**	.609**	.590**	.521**	.446**	.351**	.529**	.529**	.418**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1. Uji validitas Variabel Y

Tabel
Uji validitas Y

Correlations

	y1	yw	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13
y1 Pearson Correlation	1	.256*	.143	-.013	.117	.027	.301**	.001	.329**	.018	.243*	.401**	.371**
Sig. (2-tailed)		.019	.198	.909	.293	.806	.006	.990	.002	.870	.027	.000	.001
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
yw Pearson Correlation	.256*	1	.745**	.420**	.571**	.480**	.700**	.343**	.349**	-.137	.488**	.283**	.792**
Sig. (2-tailed)	.019		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.218	.000	.010	.000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y3 Pearson Correlation	.143	.745**	1	.390**	.563**	.455**	.560**	.490**	.302**	-.086	.339**	.172	.742**
Sig. (2-tailed)	.198	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.439	.002	.120	.000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y4 Pearson Correlation	-.013	.420**	.390**	1	.538**	.666**	.322**	.461**	.096	-.066	.323**	.256*	.645**
Sig. (2-tailed)	.909	.000	.000		.000	.000	.003	.000	.387	.552	.003	.019	.000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y5 Pearson Correlation	.117	.571**	.563**	.538**	1	.660**	.380**	.436**	.038	.052	.505**	.136	.732**
Sig. (2-tailed)	.293	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.735	.642	.000	.221	.000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y6 Pearson Correlation	.027	.480**	.455**	.666**	.660**	1	.432**	.670**	.078	.156	.195	.261*	.755**
Sig. (2-tailed)	.806	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.486	.160	.077	.010	.000
N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y7 Pearson Correlation	.301**	.700**	.560**	.322**	.380**	.432**	1	.367**	.266*	-.092	.393**	.338**	.710**

	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.003	.000	.000	.001	.015	.408	.000	.002	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y8	Pearson Correlation	.001	.343**	.490**	.461**	.436**	.670**	.367**	.111	-.005	.204	.284**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.990	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.319	.966	.065	.009	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y9	Pearson Correlation	.329**	.349**	.302**	.096	.038	.078	.266*	.111	-.038	.039	.119	.388**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.006	.387	.735	.486	.015	.319	.735	.726	.285	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y10	Pearson Correlation	.018	-.137	-.086	-.066	.052	.156	-.092	-.005	-.038	-.070	-.012	.120
	Sig. (2-tailed)	.870	.218	.439	.552	.642	.160	.408	.966	.735	.530	.917	.282
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y11	Pearson Correlation	.243*	.488**	.339**	.323*	.505**	.195	.393**	.204	.039	-.070	.399**	.554**
	Sig. (2-tailed)	.027	.000	.002	.003	.000	.077	.000	.065	.726	.530	.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y12	Pearson Correlation	.401**	.283**	.172	.256*	.136	.261*	.338**	.284**	.119	-.012	.399**	.487**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.120	.019	.221	.017	.002	.009	.285	.917	.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y13	Pearson Correlation	.371**	.792**	.742**	.645**	.732**	.755**	.710**	.641**	.388**	.120	.554**	.487**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.282	.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: diolah dari data primer SPSS statistic22, 2025













YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, 13 November 2024

Hal : Pengajuan Judul Rancangan Penelitian

Kepada Yth. Bapak/Ibu Dosen
Pembimbing Skripsi

Dengan Hormat,

1. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Augusmina Zebua

Nim : 2321011

Jumlah SKS yang telah diselesaikan : 136 SKS

Dengan ini mengajukan Judul Rancangan Penelitian dan memohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat berkenan menyetujui judul yang saya ajukan di bawah ini:

No.	Rancangan Judul Penelitian	Persetujuan	
		Tanggal	Paraf
1.	Hubungan manajemen kualitas produk terhadap pengendalian kepuasan pelanggan di CV. Wery Grup Kota Gunungsitoli	13/11/2024	

Demikian permohonan ini saya ajukan dengan harapan semoga Bapak/Ibu dapat mempertimbangkannya.

Hormat saya
Pemohon,

Augusmina Zebua
Nim.2321011



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

OUTLINE TOPIK PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Augusmina Zebua
NIM : 2321011
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Tema Penelitian : Manajemen Rantai Pasokan

Judul Penelitian	Hubungan manajemen kualitas produk terhadap pengendalian kepuasan pelanggan di CV. Wery Grup Kota Gunungsitoli
Lokasi Penelitian	Jln.Pelud Binaka,KM,6 Fodo, arah Pelabuhan, jln.Yos Sudarso ujung no. 180, Kota Gunungsitoli, Sumatra Utara
Fenomena	CV Wery Group merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan distribusi barang kebutuhan konsumen di Kota Gunungsitoli. Dalam menghadapi dinamika pasar yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk mampu menjaga konsistensi kualitas produk sekaligus memastikan kelancaran rantai pasokan. Namun, dalam praktiknya, CV Wery Group masih menghadapi berbagai tantangan dalam mengintegrasikan manajemen kualitas produk dengan sistem pengendalian rantai pasokan yang efektif. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain keterlambatan pengiriman bahan baku, ketidaksesuaian spesifikasi produk jadi, serta tingginya tingkat retur dari konsumen akibat kualitas produk yang tidak stabil. Fenomena

	ini menunjukkan adanya potensi ketidakharmonisan antara proses manajemen kualitas produk dengan sistem pengendalian rantai pasokan yang diterapkan. Manajemen kualitas produk yang tidak optimal dapat berdampak langsung pada kinerja rantai pasokan, seperti meningkatnya biaya operasional, waktu siklus produksi yang lebih lama, serta turunnya kepuasan pelanggan. Di sisi lain, pengendalian rantai pasokan yang lemah juga dapat menghambat pencapaian standar kualitas yang telah ditetapkan perusahaan. Melihat kondisi tersebut, menjadi penting untuk meneliti sejauh mana hubungan antara manajemen kualitas produk dengan pengendalian rantai pasokan di CV Wery Group. Pemahaman yang komprehensif terhadap hubungan kedua aspek ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional perusahaan serta peningkatan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.
Latar Belakang	Hubungan antara manajemen kualitas produk dan manajemen rantai pasokan di CV Wery Group sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Menurut (Lase et al., 2024) penerapan Total Quality Management (TQM) dapat mengurangi variabilitas dalam proses produksi, yang berdampak positif pada kualitas produk. Hal ini sejalan dengan penelitian (Puspitasari & Nurmaning, 2024) dan penelitian (Zalukhu et al., 2024), yang menunjukkan bahwa pengelolaan kualitas yang baik berkontribusi pada efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan. Kualitas produk tidak hanya dipengaruhi oleh proses produksi, tetapi juga oleh pemilihan bahan baku dan keterampilan tenaga kerja. Penelitian terbaru (Aprilianti & Santosa, 2022) dan (Komoditi

	et al., 2021) menunjukkan bahwa kualitas bahan baku di CV Wery Group berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk. Oleh karena itu, manajemen rantai pasokan yang baik menjadi krusial untuk memastikan bahwa semua elemen ini saling mendukung dalam mencapai standar kualitas yang tinggi. Dengan demikian, integrasi antara manajemen kualitas produk dan manajemen rantai pasokan di CV Wery Group dapat menciptakan sinergi yang meningkatkan daya saing perusahaan. Seperti yang dinyatakan oleh (Akhmad & Priyono, 2023) dan (Tunjang, 2022), bahwa persaingan ini dapat mempengaruhi pertumbuhan CV. Wery Group untuk tetapa bertahan dan menghasilkan kualitas produk sehingga keunggulan kompetitif dapat dicapai.
Rumusan Masalah	1. Apakah ada hubungan manajemen kualitas produk terhadap pengendalian kepuasan pelanggan di CV. Wery group? 2. Seberapa besarkah hubungan manajemen kualitas produk terhadap pengendalian kepuasan pelanggan di CV. Wery Group?
Tujuan Penelitian	1. Untuk mengetahui hubungan manajemen kualitas terhadap pengendalian kepuasan pelanggan di CV. Wery Group. 2. Untuk mengetahui seberapa besar peran manajemen kualitas produk terhadap pengendalian kepuasan pelanggan di CV. Wery Bakery.
Metode Penelitian	Metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik. Menurut Sugiyono (2018), metode ini digunakan untuk menguji hipotesis, mengukur variabel, dan mencari hubungan antar variabel dengan menggunakan statistik. Metode kuantitatif sering kali melibatkan pengujian teori melalui pengukuran yang sistematis dan analisis matematis, sehingga hasilnya dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas.

	Teknik Pengumpulan Data Dalam metode kuantitatif, terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang umum digunakan.
Daftar Pustaka	Putri, D. A., Badriyah, N., & Cahyono, P. (2021). Produk Terhadap Pengembangan Usaha Umkm Sinar Permata (Tikung - Lamongan). <i>JEKMA (Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi)</i>, 2(4), 1–11. Zalukhu, T. F., Berkat, J., & Jaya, I. (2024). <i>Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD . Wery Bakery Miga Kota Gunung Sitoli</i>. 4, 7440–7450.



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, 13 November 2024

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing Akademik

KURNIAWAN SOLALA ZAI, S.E., M.AK., AK

NIDN. 0103019002

Disahkan Oleh
Ketua Program Studi

IDARNI HAREFA SE., ME

NIDN. 0128129102

Tembusan :

1. Kepala LPPM Universitas Nias
2. Dekan Fakultas Ekonomi

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :

2321011

NAMA MAHASISWA :

AUGUSMINA ZEBUA

PRODI:

Manajemen

JUDUL:

Hubungan manajemen kualitas terhadap pengendalian manajemen rantai pasokan di CV. Wery Group Kota Gunungsitoli

LOKUS:

CV. Wery Group

Dosen Pembimbing :

Kurniawan S. Zai, S.E., M.Ak., Ak.

Konsentrasi :

Operasional

Tema:

Manajemen Rantai Pasokan

Riwayat Bimbingan Proposal

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Rancancangan penelitian bab 1 latar belakang <i>12 Mar 2025 18:48:44</i>	Rabu, 12 Maret 2025 1. perbaiki kata pengantar 2. perbaiki kata pengantar 3. perbaiki identifikasi masalah 4. perbaiki rumusan masalah File Skripsi	ACC <i>20 Mar 2025 22:55:39</i>
2	Rancangan Penelitian bab 2 <i>12 Mar 2025 19:31:14</i>	Rabu, 12 Maret 2025 1. Menambahkan teori terkait manajemen rantai pasokan 2. Perbaiki penelitian terdahulu 3. perbaiki kerangka berpikir	ACC <i>20 Mar 2025 22:56:23</i>

N	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
		4. perbaiki hipotesis penelitian File Skripsi	
3	Rancangan penelitian bab 3 <i>12 Mar 2025 19:34:06</i>	Rabu, 12 Maret 2025 1. Tambahkan indikator variabel penelitian 2. memastikan kembali jumlah populasi dan sampel penelitian 3. tambahkan koefisien korelasi (r) File Skripsi	ACC <i>20 Mar 2025 22:56:56</i>
4	rancangan penelitian bab 1 <i>17 Mar 2025 18:28:11</i>	Senin, 17 Maret 2025 1. perbaiki daftar isi 2. kata asing dicetak miring 3. muat berapa periode penelitian dibatasi masalah 4. perbaiki tujuan penelitian File Skripsi	ACC <i>20 Mar 2025 22:57:02</i>
5	rancangan penelitian bab 2 <i>17 Mar 2025 18:30:10</i>	senin, 17 maret 2025 1. indikator variabel harus berdasarkan pendapat para ahli 2. perbaiki kekurangan huruf pada kata File Skripsi	ACC <i>20 Mar 2025 22:57:10</i>
6	rancangan penelitian bab 3 <i>17 Mar 2025 18:31:47</i>	senin, 17 maret 2025 1. perbaiki populasi dan sampel penelitian 2. perbaiki uji t 3. File Skripsi	ACC <i>20 Mar 2025 22:57:17</i>

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
7	Rancangan penelitian bab 1 <i>18 Mar 2025 20:33:55</i>	Selasa, 18 maret 2025 1. Perbaiki batasan masalah File Skripsi	ACC <i>20 Mar 2025 22:57:24</i>
8	Rancangan penelitian bab 3 <i>18 Mar 2025 20:35:15</i>	Selasa, 18 maret 2025 1. Perbaiki populasi dan sampel File Skripsi	ACC <i>20 Mar 2025 22:57:30</i>
9	Rancangan penelitian bab 3 <i>20 Mar 2025 18:23:03</i>	Kamis, 20 Maret 2025 1. Memperbaiki populasi dan sampel File Skripsi	ACC <i>20 Mar 2025 22:57:36</i>

Selesai

Proses pembimbingan proposal ini telah selesai dan telah dilanjutkan pada tahapan selanjutnya.

Lembar Persetujuan Melaksanakan Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang diajukan oleh :

Nama : Augusmina Zebua
Program : Strata satu (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Nim : 2321011
Judul : **“HUBUNGAN MANAJEMEN KUALITAS PRODUK
TERHADAP PENGENDALIAN MANAJEMEN
RANTAI PASOKAN DI CV WERY GROUP KOTA
GUNUNGSITOLI”.**

Telah disetujui untuk diseminarkan.

Gunungsitoli, 10 Maret 2025

Plt.Ketua Program Studi



Idarni Harefa.,S.E.,M.E
NIDN. 0128129102

Dosen Pembimbing



Kurniawan S. Zai,S.E.,M.Ak.,Ak
NIDN. 0103019002



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Rabu tanggal Dua puluh enam bulan Maret tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **AUGUSMINA ZEBUA**
NIM : 2321011
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Hubungan Manajemen Kualitas Produk Terhadap Pengendalian manajemen Rantai Pasokan di CV Wery Group Kota Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 10.00 wib-selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak (Pembimbing) 1.
2. Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, S.E., M.M. (Penelaah) 2.

Tanda Tangan

[Handwritten signatures]

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak (Pembimbing)	84
2. Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, S.E., M.M (Penelaah)	78
Total Nilai	162

Rata-rata nilai adalah: 81



Gunungsitoli, 26 Maret 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,

[Signature]
Idam Harefa, S.E., M.E.
NIDN. 0128129102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA KETERANGAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

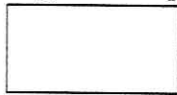
Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
menerangkan bahwa :

Nama	: AUGUSMINA ZEBUA
NIM	: 2321011
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Hubungan Manajemen Kualitas Produk Terhadap Pengendalian manajemen Rantai Pasokan di CV Wery Group Kota Gunungsitoli

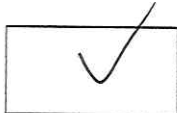
Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

hari / tanggal	: Rabu, 26 Maret 2025
Pukul	: 10.00 wib-selesai
tempat	: Ruang 7

Dengan hasil penilaian :



Rancangan penelitian telah cukup baik dan lengkap sehingga telah dapat dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(90-100)



Rancangan penelitian telah cukup baik, namun masih perlu disempurnakan dan dilengkapi dengan instrumen sebelum dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(70-89)



Rancangan rancangan penelitian masih perlu dikembangkan, namun masalah penelitian masih dianggap cukup baik untuk dijadikan topik permasalahan skripsi. Dianjurkan seminar perbaikan.
(55-69)



Rancangan penelitian tidak memenuhi syarat untuk dikembangkan sebagai bahan skripsi. Mahasiswa perlu memikirkan untuk memilih topik lain dan wajib mengikuti seminar rancangan skripsi.
(0-5)

Gunungsitoli, 26 Maret 2025
Pdt. Ketua Program Studi Manajemen,

Idami Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0128129102

Catatan:
Beri tanda centang (✓)
Pada salah satu kotak.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : AUGUSMINA ZEBUA

NIM : 2321011

Judul Penelitian : Hubungan Manajemen Kualitas Produk Terhadap Pengendalian manajemen Rantai Pasokan di CV Wery Group Kota Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
	→	Memperbaiki judul
	→	Memperbaiki Daftar Isi
	→	Memperbaiki Teori / Kajian pustaka
	→	Memperbaiki Teknik Analisis Data

Gunungsitoli, 26 Maret 2024

Dosen Penelaah,

Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, S.E., M.M
NIDN. 0105078902

Lembar Persetujuan Melaksanakan Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang diajukan oleh :

Nama : Augusmina Zebua
Program : Strata satu (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Nim : 2321011
Judul : "Hubungan Manajemen Kualitas Produk Terhadap Pengendalian Kepuasan Pelanggan Di Cv Wery Group Kota Gunungsitoli".

Telah diseminarkan dan disetujui untuk diteliti

Gunungsitoli, 16 April 2025

Dosen Penelaah



Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, SE., MM.
NIDN. 0105078902

Dosen Pembimbing



Kurniawan S. Zai, S.E., M.Ak., Ak
NIDN. 0103019002

Plt. Ketua Program Studi Manajemen



Idarni Harefa, SE., M.E
NIDN. 01128129102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

21 April 2025

Nomor : 579/UN11/PN.01.02/2025
Lampiran : 1 (set)
Perihal : **Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian**

Kepada Yth,
Pimpinan CV. Wery Grup Kota Gunungsitoli

di
Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :
Nama : **AUGUSMINA ZEBUA**
NIM : **2321011**
Fakultas : **Ekonomi**
Program Studi : **Manajemen**
Jenjang Pendidikan : **Sarjana (S1)**
Judul Skripsi : **Hubungan Kualitas Manajemen Kualitas Produk Terhadap Pengendalian Kepuasan Pelanggan di CV. Wery Group Kota Gunungsitoli**
Lokasi Penelitian : **CV. Wery Grup Kota Gunungsitoli**
Jadwal Penelitian : **21 April 2025 sampai selesai**

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di lokasi penelitian (Rancangan Skripsi Terlampir).

2. Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama diucapkan terima kasih.



Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M.
NIDN. 0111038208

Tembusan :

- Yth.
1. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
 2. Warek Lingkup Universitas Nias
 3. Kepala LPPM Universitas Nias
 4. Ketua Program Studi Manajemen
 5. Peneliti yang bersangkutan (**AUGUSMINA ZEBUA**)
 6. Arsip.



CV *Wery* Group
Gunungsitoli-Nias

Jalan Pelud Binaka Km. 6 Simpang Miga-Gunungsitoli (Hp 0852 75367795)
Jala Yos Sudarso No. 180-Gunungsitoli (Hp 0823 7037 7394)

Surel : cv.werygro1@gmail.com

Fodo, 23 April 2025

Nomor : /WG-CV/XI/2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : **Pesetujuan izin melaksanakan *Penelitian***

Yth. Dekan Universitas Nias
Di

Tempat

Sehubungan surat Dekan Universitas Nias nomor: 579/UN11/PN.01.02/2025
Tanggal 21 April 2025 Perihal Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian, dengan ini kami
memberikan kesempatan melaksanakan penelitian kepada mahasiswa:

Nama : Augusmina Zebua
NIM : 2321011
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S1)
Judul Skripsi : Hubungan manajemen kualitas produk terhadap pengendalian kepuasan
pelanggan di CV. Wery Group Kota Gunungsitoli

Untuk melaksanakan penelitian di CV. Wery Group Kota Gunungsitoli sebagai salah satu
persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi, dan atas Kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Manager,

Nidarman Zai, S.AB

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :

2321011

NAMA MAHASISWA :

AUGUSMINA ZEBUA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Hubungan Manajemen Kualitas Produk terhadap Pengendalian Kepuasan Pelanggan di CV. Wery Group Kota Gunungsitoli

LOKUS :

CV. Wery Group

Dosen Pembimbing :

Kurniawan S. Zai, S.E., M.Ak., Ak.

Konsentrasi :

Operasional

Tema :

Manajemen Rantai Pasokan

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	bimbingan skripsi, 26 mei 2025 19 Jun 2025 11:59:25	1. buat truktur organisasinya 2. jelaskan arti persamaan analisis regresi linear sederhana dari hasil output spss interpretasikan 3. olah kembali data untuk hasil uji koefisien determinasi dan interpretasikan seberapa besar pengaruh variabel x terhadap variabel y	ACC 20 Jun 2025 16:12:59
File Skripsi			
2	bimbingan skripsi. selasa, 10 juni 2025	1. jabarkan hasil output spss untuk uji validitas dan	ACC

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
	19 Jun 2025 12:07:18	bandingkan nilai r hitung dengan r tabel 2. interpretasikan hasil uji reliabilitas sesuai hasil output dari spss 3. perbaiki kesimpulan dan saran	20 Jun 2025 16:13:17
		File Skripsi	
3	bimbingan skripsi. rabu, 11 juni 2025 19 Jun 2025 12:11:08	1. perbaiki kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian, dan pembahasan harus sesuai dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian 2. lampirkan abstrak dan abstract sesuai dengan buku panduan karya tulis ilmiah. 3. perbaiki hasil pembahasan sesuaikan dengan hasil penelitian dan bandingkan dengan hasil penelitian terdahulu	ACC 20 Jun 2025 16:13:22
		File Skripsi	
4	bimbingan skripsi. selasa 17 juni 2025 19 Jun 2025 12:15:30	1. lampirkan r tabel dan t tabel 2. untuk uji hipotesis bandingkan nilai t hitung dengan t tabel serta bandingkan nilai signifikan	ACC 20 Jun 2025 16:13:27
		File Skripsi	

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Hubungan Manajemen Kualitas Produk terhadap pengendalian kepuasan pelanggan di CV Werry Grup Kota Gunungsitoli.” oleh Augusmina Zebua dengan NIM 2321011 Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing, sehingga dapat dilanjutkan untuk Sidang Skripsi.

Gunungsitoli, Juni 2025
Dosen Pembimbing,

Kurniawan S. Zai, S.E., M.Ak.Ak.
NIDN. 0103019002



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Rektorat Jalan Pancasila No. 10 Kota Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias ✉ 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 123/UN06.01/TU.01.20/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Dr. Ayler Beniah Ndraha, S.STP., M.Si., C.PS.**
NIDK : 8934030021
Pangkat/Golongan : Penata/III/c
Jabatan : Plt. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Nias

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **Augusmina Zebua**
NIM : 2321011
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : HUBUNGAN MANAJEMEN KUALITAS PRODUK TERHADAP PENGENDALIAN KEPUASAN PELANGGAN DI CV WERY GROUP KOTA GUNUNGSITOLI

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di atas melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 18% dan tingkat *Artificial Intelligence (AI)* 0%, sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi.

Gunungsitoli, 18 Juni 2025

Plt. Kepala LPPM,

Dr. Ayler Beniah Ndraha, S.STP., M.Si., C.PS.
NIDK. 8934030021

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen
2. Mahasiswa an. **Augusmina Zebua.**



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli.
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No. 649/UM.N.02/PM.02.02/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi S1 Manajemen, Universitas Nias, menerangkan bahwa:

Nama : **Augusmina Zebua**
NIM : **2321011**
Judul Skripsi : **Hubungan Manajemen Kualitas Produk Terhadap Pengendalian Kepuasan Pelanggan di CV. Werry Grup Kota Gunungsitoli**

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua Mata Kuliah di Program Studi S1 Manajemen, kecuali Mata Kuliah Penulisan Skripsi. Untuk itu, dimohon kiranya untuk diterbitkan Transkrip Nilai kepada yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Gunungsitoli, Juni 2025
Ketua Program Studi Manajemen,

Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUPTK. 2839774675230262



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, 6 Agustus 2025

Hal : Permohonan Ujian Skripsi

Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias

c.q. Ketua Program Studi Manajemen

Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli

Kota Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Augusmina Zebua**

NIM : 2321011

Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi (FE)

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh ujian Skripsi.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan:

1. Surat Permohonan Ujian Skripsi
2. Surat Kesediaan Menghadiri Ujian Skripsi
3. Bukti Skripsi Telah Melewati Cek *Plagiat* Dari LPPM
4. Surat keterangan bebas mata kuliah
5. Surat pengesahan skripsi yang ditandatangani oleh pembimbing
6. Surat keterangan telah berakhir meneliti dari tempat penelitian
7. Surat pernyataan keaslian skripsi yang ditandatangani oleh mahasiswa
8. Menggandakan *Hardcopy* Skripsi Yang Telah di Jilid Sebanyak 3 (Tiga) Rangkap
9. Riwayat Bimbingan SKRIPSI di SIMAT Dari Dosen Pembimbing
10. Menunjukkan KRS/KHS Asli Semester 1 Sampai Terakhir
11. Fotokopi KHS Terakhir
12. Transkrip Nilai Sementara Dari SIMAT.
13. Slip Pembayaran Uang Kuliah Terakhir
14. Map Merah 3 Buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya
Pemohon,

Augusmina Zebua
NIM. 2321011

Tembusan disampaikan kepada
Rektor Universitas Nias
c.q. Wakil Rektor I



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

KESEDIAAN MENGHADIRI UJIAN SKRIPSI

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias

Nama : Augusmina Zebua

Nim : 2321011

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Hubungan Manajemen Kualitas Produk terhadap pengendalian
kepuasan pelanggan di CV Werry Grup Kota Gunungsitoli.

Waktu pelaksanaan

Hari/Tanggal :

Pukul :

Tempat : Fakultas Ekonomi

Dengan ini menyatakan **Kesediaan /ketidaksediaan** menghadiri sidang skripsi pada waktu yang telah ditetapkan.

Gunungsitoli, Juni 2025

Tanda Tangan,

Augusmina Zebua
NIM. 2321011



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

2 Juli 2025

Nomor : 671/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **AUGUSMINA ZEBUA**

Kepada Yth.

- | | |
|---|------------|
| 1. Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, S.E., M.M | Penguji I |
| 2. Heniwati Gulo, SE.,ME | Penguji II |
| 3. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak. | Pembimbing |

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **AUGUSMINA ZEBUA**
NIM : 2321011
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Hubungan Manajemen Kualitas Produk Terhadap Pengendalian Kepuasan Pelanggan di CV. Wery Group Kota Gunungsitoli

diharapkan kehadiran Bapak pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

hari/tanggal : Jumat, 4 Juli 2025
pukul : 08.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang Rapat

Naskah skripsi yang diujikan, disampaikan langsung oleh Program Studi.
Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Kaprodi Manajemen

Heniwati Gulo, S.E., M.E
NUPTK. 2839774675230262

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Dekan Fakultas Ekonomi
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

NB. Diharapkan kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing/Penguji berpakaian rapi, khusus untuk Bapak Dosen divajibkan memakai kemeja non batik pakai dasi.



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jumat tanggal Empat Bulan Juli tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

N a m a : **AUGUSMINA ZEBUA**
NIM : 2321011
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Hubungan Manajemen Kualitas Produk Terhadap Pengendalian Kepuasan Pelanggan di CV. Wery Group Kota Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 08.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak.
2. Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, S.E., M.M
3. Heniwati Gulo, SE.,ME

TandaTangan

1.

2.

3.

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak.	84
2. Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, S.E., M.M.	82
3. Heniwati Gulo, SE.,ME	83
Total Nilai	249

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah...83....

(Delapan...Ratus...Tiga.....)

Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/Tidak Lulus dengan Predikat Kelulusan...B+.....

Keterangan:
Nilai Yudisium:

90.00-100. = A
85.00-89.99 = A-
80.00 -84.99 = B+
75.00 - 79.99 = B
70.00 - 74.99 = B-
65.00 - 69.99 = C+
60.00 - 64.99 = C
55.00 - 59.99 = C-
50.00 - 54.99 = D
< 40.99 = E



Gunungsitoli, 4 Juli 2025

Ketua Program Studi,

Heniwati Gulo, S.E., M.E.

NUPTK. 2839774675230262



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : AUGUSMINA ZEBUA

NIM : 2321011

Judul Penelitian : Hubungan Manajemen Kualitas Produk Terhadap Pengendalian Kepuasan Pelanggan di CV. Wery Group Kota Gunungsitoli

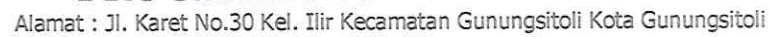
2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
	9	perbaiki Sumber referensi dari indikator masing-masing, ^{variabel} gunakan Sumber Buku bukan jurnal.
	24	perbaiki kerangka Berpikir, selaraskan dengan pedoman.
	Bab III	Tambahkan teori tentang pengujian - Tambahkan teori pada pembentukan populasi dan sampel.
	Bab IV	- perbaiki Hasil uji Validitas dan Reliabilitas baik hasil hitung dengan tabel.
	Bab V	perbaiki Hasil kesimpulan khusus R^2 (koefisien determinasi) dan uji t Tambahkan Dokumentasi

Gunungsitoli, 4 Juli 2025

Dosen Penguji II

Heniwati Gulo, SE.,ME
NUPTK. 2839774675230262



NIDN. 0105078902

BIODATA PENULIS



Agusmina Zebua, yang sehari harinya dipanggil “AGUS” lahir di Hilina’a pada tanggal 04 Agustus 2001 dan merupakan anak kedua dari ketiga bersaudara. Pada Tahun 2014 menamatkan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN.071164 Salo’o Hilina’a, kemudian melanjutkan jenjang Pendidikan menengah pertama di SMPN2 Alasa Talumuzoi dan lulus pada Tahun 2017. Setelah tamat dari Pendidikan SMP, kemudian melanjutkan Pendidikan di SMKN1 Alasa Talumuzoi dan menamatkan diri pada Tahun 2020.

Setelah tamat dari bangku SMK, pada Tahun 2021, atas doa orangtua dan ijin dari Tuhan, bisa Kembali melanjutkan Pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi yang ada di Kepulauan Nias, yakni di STIE PEMBNAS NIAS atau yang sekarang telah berdiri menjadi sebuah Universitas yakni UNIVERSITAS NIAS. Adapun program studi yang diambil adalah Pendidikan Strata 1 dibidang Manajemen Fakultas Ekonomi.

Pada pertengahan Tahun 2025, untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana di Universitas Nias, kemudian melakukan penelitian untuk syarat penyusunan tugas akhir. Walaupun begitu banyak rintangan, namun atas kehendak Tuhan pada tanggal 04 Juli dinyatakan LULUS dan berhak mendapatkan gelar sarjana setelah mengikuti serangkaian proses pengujian baik dari Ujian Seminar Proposal dan Ujian Meja Hijau.

Selama menempuh Pendidikan di Universitas Nias, banyak pengalaman dan ilmu yang diperoleh baik dari sisi akademis maupun non akademis. Semoga kedepan dapat melanjutkan kejenjang berikutnya.