Biodata Mahasiswa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | NIM | Nama |
| 1 | 19.230.0089 | Reza Apriliani |
| 2 |  |  |

Silakan lengkapi pengumpulan data berikut guna untuk persiapan dalam pengembangan Aplikasi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan/Pernyataan | Jawaban |
| 1 | Objek (Instansi/Perusahaan) tempat pengambilan data | PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan |
| 2 | Jenis objek | Distributor Makanan (Gudang Makanan) |
| 3 | Alamat Objek | Jl. Pacar No. 25, Pacar Timur, Pacar, Kec. Tirto, Kab. Pekalongan, Jawa Tengah, 51151. |
| 4 | Bagian di Objek yang dilakukan penelitian | Bagian Gudang |
| 5 | Siapa saja orang/personil/jabatan yang terkait dengan bagian tersebut? | Kepala Gudang, Admin Gudang |
| 6 | Topik/tema yang diangkat untuk pembuatan aplikasi | Aplikasi survey kepuasan pelanggan dengan metode *gap analysis* pada PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan |
| 7 | Kenapa topik tersebut perlu diangkat? | Dengan adanya Aplikasi Survei Kepuasan Pelanggan Pada PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan ini dapat membantu dalam proses pengumpulan, pengolahan, analisis dan memberikan informasi hasil analisis tingkat kepuasaan pelanggan sebagai evaluasi yang dapat digunakan sebagai acuan prioritas perbaikan dan peningkatan layanan guna meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan melalui produk dan pelayanan yang berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau. |
| 8 | Teknologi yang digunakan untuk mengembangkan aplikasi (sebutkan dengan detail) | Metode Gap Analysis adalah suatu metode pengukuran untuk mengtahui kesenjangan (*gap*) antar kinerja suatu variable dengan harapan konsumen terhadap variable tersebut. Gap Analysis itu sendiri merupakan bagian dari metode IPA (*Importance-Performance Analysis*).Metode Gap Analysis ini dapat dapat memberikan hasil analisis berdasarkan pengolahan data kuesioner yang nantinya perhitungan hasil analisis digunakan sebagai penilaian kualitas mutu pelayanan yang dapat diketahui dengan cara membandingkan presepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. |

**Daftar Pertanyaan untuk Penggalian Masalah**

Rancangan Daftar Pertanyaan untuk pengumpulan data dari calon pengguna. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner ataupun dengan metode yang lain dengan melihat kondisi yang ada.

Pengguna Satu, daftar pertanyaan:

1. Pelayanan apa saja yang ada di PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan ini?
2. Bagaimana proses pendaftaran calon pelanggan baru pada PT. Mitra Inti Perkasa Pekalongan?
3. Bagaimana prosedur di PT. Mitra Inti Perkasa Pekalongan mengenai layanan pembelian?
4. Apakah ada kendala yang terjadi tentang prosedur pelayanan yang ada di PT. Mitra Inti Perkasa Pekalongan?
5. Apakah menurut anda ada kendala tentang pelayanan tersebut?
6. Bagaimana dengan pengaduan pembeli tentang pelayanan di PT. Mitra Inti Perkasa Pekalongan?
7. Apakah ada keinginan dari pihak perusahaan untuk membuat PT. Mitra Gemilang Inti Perkasa Pekalongan menjadi lebih dikenal oleh masyarakat luar?
8. Dari semua pertanyaan diatas, system seperti apa yang anda inginkan?