

LAMPIRAN

A. 1 Lampiran Surat Lembar Daftar Paket Grooming

Junewa Pet Shop

Hari/Tanggal : Senin 21/12/2020

Nama : bebe

Jenis : kucing himalaya

Umur : 3 Tahun

Jenis Paket : Mandi kutu

A. 2 Lampiran Bukti Pembayaran Nota

Junewa Pet Shop
Jln. Rorotan No.19 Cakung Cilincing Kota Jakarta Utara
082112743675


Nota.

Nama : Bebe Jakarta 21/12/2020
Jenis : Kucing Himalaya Kepada Yth, Paksa

Qty	Jenis Layanan	Jumlah
1	Grooming : <u>Mandi K-utu</u>	105.000
	Penitipan :	
	Lain-Lain :	

Total : 105.000

Hormat Kami



B. 1 Wawancara

Daftar Pertanyaan Wawancara

Wawancara pengumpulan data langsung dengan Pemilik Toko Junewa Pet Shop

1. Bagaimana awal pendirian Toko Junewa Pet Shop?

Toko Junewa Pet Shop yang didirikan tahun 2013, dalam bisnis nya Toko Junewa Pet Shop menawarkan layanan jasa Grooming atau dikenal sebagai salon hewan yang di khusus kan untuk hewan kucing, anjing dan sugar glider.

2. Bergerak dalam bidang apakah Toko Junewa Pet Shop?

Toko Junewa Pet Shop ini merupakan Toko yang bergerak dalam bidang jasa yang memperjual layanan jasa paket grooming hewan peliharaan.

3. Apa visi dan misi pada Toko Junewa Pet Shop?

Visi: Menjadikan Toko yang unggul dan yang paling di gemari.

Misi: Menjadi Pet Shop yang rapih teratur, indah, dan wangi serta mengutamakan kepuasan pelanggan.

4. Berapa hari dan berapa jam Toko Junewa Pet Shop beroperasi setiap minggu?

Kegiatan operasional Toko Junewa Pet Shop adalah setiap hari Senin hingga Sabtu, jam operasional dimulai dari pukul 11.00-17.00.

5. Dokumen apa saja yang berkaitan dengan layanan jasa grooming hewan peliharaan pada Toko Junewa Pet Shop?

Lembar daftar paket grooming hewan peliharaan dan Bukti Nota Pembayaran.

6. Bagaimana prosedur sistem layanan jasa grooming hewan peliharaan pada Toko Junewa Pet Shop?

Pelanggan datang langsung ke toko, langsung bertemu dengan pramuniaga untuk konfirmasi membeli paket jasa grooming hewan peliharaan, lalu setelah itu ke groomer langsung di tahap grooming setelah selesai pelanggan dapat membayarnya dibagian kasir.

7. Bagaimana prosedur pembayaran pada Toko Junewa Pet Shop?

Sistem pembayaran jasa grooming hewan peliharaan adalah dengan uang cash.

8. Apa saja yang menjadi kendala dalam proses layanan jasa grooming hewan peliharaan?

Toko Junewa Pet Shop memiliki permasalahan dalam jasa grooming hewan peliharaan yaitu beberapa waktu lalu menerima keluhan pelanggan mengenai kualitas hasil grooming hewan peliharaan yang hasilnya kurang maksimal seperti setelah beberapa minggu kemudian bulu kucing menjadi mudah rontok. Bahwa kualitas layanan jasa sangat menentukan kesuksesan suatu penyedia layanan jasa, namun mengukur kualitas layanan jasa tidaklah semudah yang dibayangkan. Hal ini dikarenakan sifat dari jasa yang intangible (tidak berwujud). Maka dari itu Toko Junewa Pet Shop selalu melakukan evaluasi hasil kinerja terhadap jasa grooming untuk mengetahui pengukuran kualitas penilaian kepuasan pelanggan terhadap hasil jasa grooming.

9. Layanan jasa apa saja yang ada di Toko Junewa Pet Shop?

Toko Junewa Pet Shop merupakan menyediakan jasa grooming hewan peliharaan seperti hewan kucing, anjing dan sugar glider.

Jakarta, 09 Oktober 2020

Foni Elsi Dinata

Pemilik Toko

