

LAMPIRAN- LAMPIRAN

Lampiran I: Instrumen Wawancara

Pedoman Wawancara

- A. Daftar pertanyaan kepada CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri
1. Daftar pertanyaan terkait profil CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri
 - a. Bagaimana profil CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri?
 - b. Apa visi misi CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri?
 - c. Bagaimana struktur organisasi yang ada di CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri?
 - d. Produk apa saja yang ada di CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri?
 2. Daftar pertanyaan terkait pelayanan prima berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*
 - a. *Tangibles* (Bukti Fisik)
 - 1) Apa saja fasilitas fisik yang disediakan oleh CV. Mulia *Edutainment* untuk mendukung pelayanan kepada konsumen?
 - 2) Bagaimana standar perusahaan terkait atribut kerja karyawan?
 - b. *Reliability* (Keandalan)
 - 1) Bagaimana perusahaan memastikan bahwa seluruh kegiatan tour edukasi berjalan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati?
 - 2) Apa langkah-langkah yang dilakukan untuk menghindari kesalahan atau ketidaksesuaian antara informasi awal dan pelaksanaan di lapangan?
 - c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 - 1) Bagaimana alur komunikasi internal jika terjadi permintaan mendadak dari pihak sekolah atau peserta?

2) Apakah ada pelatihan atau pembekalan khusus untuk meningkatkan daya tanggap staf di lapangan?

d. *Assurance* (Jaminan)

1) Apa bentuk jaminan yang diberikan perusahaan terkait keamanan dan kenyamanan peserta?

2) Bagaimana perusahaan memastikan bahwa staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk membimbing peserta?

e. *Empathy* (Empati)

1) Bagaimana karyawan diarahkan untuk bersikap terhadap peserta anak-anak atau guru pendamping?

2) Bagaimana cara perusahaan memahami dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan khusus tiap sekolah atau peserta?

3. Daftar pertanyaan terkait strategi dan persebaran konsumen

a. Apa strategi yang biasanya dilakukan perusahaan untuk menarik konsumen baru?

b. Apa strategi perusahaan dalam mempertahankan konsumen dan meningkatkan loyalitas?

B. Daftar pertanyaan kepada konsumen loyal CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

1. Daftar pertanyaan terkait pelayanan prima

a. Bagaimana pengalaman Anda selama menggunakan jasa CV. Mulia *Edutainment*?

b. Bagaimana sikap dan interaksi staf selama kegiatan berlangsung?

c. Bagaimana pendapat Anda tentang fasilitas, jadwal, dan koordinasi selama kegiatan edukasi?

2. Daftar pertanyaan terkait loyalitas konsumen

a. Pembelian berulang

- 1) Apakah Anda pernah menggunakan jasa CV. Mulia *Edutainment* lebih dari satu kali?
- 2) Apa alasan Anda kembali memilih layanan dari CV. Mulia *Edutainment* untuk kegiatan berikutnya?

b. Kepuasan jangka panjang

- 1) Apakah Anda merasa puas secara keseluruhan setelah kegiatan selesai?
- 2) Apakah kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menurut Anda tetap terjaga atau meningkat?

c. Peningkatan kuantitas pembelian

- 1) Apakah Anda pernah menambah jumlah peserta atau memperluas jenis layanan/tujuan wisata dari sebelumnya?
- 2) Apakah layanan yang diberikan mendorong Anda untuk melakukan pemesanan dengan kuantitas lebih besar dibandingkan sebelumnya?

d. Rekomendasi ke orang lain

- 1) Apa yang menjadi alasan Anda merekomendasikan jasa ini?
- 2) Apakah Anda pernah merekomendasikan CV. Mulia *Edutainment* kepada sekolah atau pihak lain?

e. Ketahanan dari pesaing sejenis

- 1) Apa yang membuat Anda merasa lebih nyaman menggunakan layanan dari CV. Mulia *Edutainment* dibandingkan penyedia jasa lain?

Lampiran II: Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Sunan Ampel No. 7, Kec. Ngronggo, Kota Kediri, Jawa Timur, Kode Pos 64127
Telepon (0354) 689282 | Website: www.iainkediri.ac.id

Nomor : 1962/In.36/D4/PP.07.01.05/10/2024

Kediri, 11 Oktober 2024

Lamp. : -

Perihal : Permohonan Observasi

Kepada

Bpk/Ibu Pimpinan MULIA EDUTAINMENT

Dandangan Gang 1 Nomor 87, kelurahan Dandangan, kecamatan Kota

Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan tugas akhir/menyusun skripsi yang diberikan kepada mahasiswa, maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan/jjin kepada mahasiswa yang tersebut di bawah ini, untuk melakukan observasi guna memperoleh data-data yang diperlukan.

Nama : HANDRIANI ADELIA PUTRI PERMATA
NIM : 21403020
Semester : VII (TUJUH)
Prodi : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasam Bapak/Ibu kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Kepala Bagian Tata Usaha



OLEHA EVARINI, SE.
NIP. 197107021998032002

Lampiran III: Surat Persetujuan Izin Penelitian

Dandangan Gang I No. 87, Kelurahan Dandangan
Kota Kediri- Telp. 082264155148



SURAT PERNYATAAN

Nomor : 012/MED.SK/X/2024
Perihal : Surat Balasan

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat saudara pada tanggal 11 Oktober 2024 perihal perizinan tempat penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi atas nama:

Nama : Handriani Adelia Putri Permata
NIM : 21403020
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah
Universitas : IAIN Kediri

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di CV. Mulia Edutainment dengan judul “ Peran Pelayanan Prima Event Organizer dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen (Studi pada CV. Mulia Edutainment Kota Kediri)”. Perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sesuai prinsip dan keputusan rapat perusahaan kami tidak keberatan dan mengizinkan pelaksanaan penelitian
2. Izin penelitian diberikan semata-mata untuk keperluan Akademik

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Kediri, 12 Oktober 2024

Owner Perusahaan


Budiono



Lampiran IV: Dokumentasi Kegiatan di CV Mulia *Edutainment* Kota Kediri









Surabaya City Tour



PAKET 1

RUMPIN JUANDA - KBS - COOKING CLASS

PAKET 2

KAPAL FERI - KBS - COOKING CLASS

PAKET 3

KERETA API - KBS - COOKING CLASS

PAKET 4

KERETA API - KBS - KAPAL PERANG / KAPAL FERI

FASILITAS

- Transportasi
- Akomodasi Driver, Parkir & Tol
- Tiket Masuk
- Makan Pagi
- Makan Siang
- Air Mineral
- Tour Leader
- P3K
- Dokumentasi

Marketing :

☎ 0821 3196 7722

📱 @muliaedutainment

📍 Jl. Dandangan Gg. 1 No. 87 , Kediri

Alam Mulia Jombang



Edukasi Gerabah

- Paket Mewarnai Gerabah
- Paket Mewarnai & Membuat Gerabah
- Paket Mamamia (Mewarnai dan Membuat Gerabah)

Outbound Edukasi

- Paket Outbound & Mewarnai Gerabah
- Paket Outbound & Urban Farming

Urban Farming

- Membuat Pupuk Organik
- Pembibitan & Menanam Sayur
- Memanen / Memetik Sayur

Fasilitas

- Sound System
- Souvenir (Khusus Edukasi Gerabah)
- Makan Siang Anak
- Air Mineral
- Banner
- Sertifikat
- Dokumentasi

📱 @muliaedutainment

☎ 0821 3196 7722

📍 Jl. Dandangan Gg. 1 No. 87 , Kediri

Lampiran V: Dokumentasi Wawancara dan Observasi

1. Dokumentasi bersama personal asisten CV. Mulia *Edutainment*



2. Dokumentasi bersama perwakilan timmarketing CV. Mulia *Edutainment*



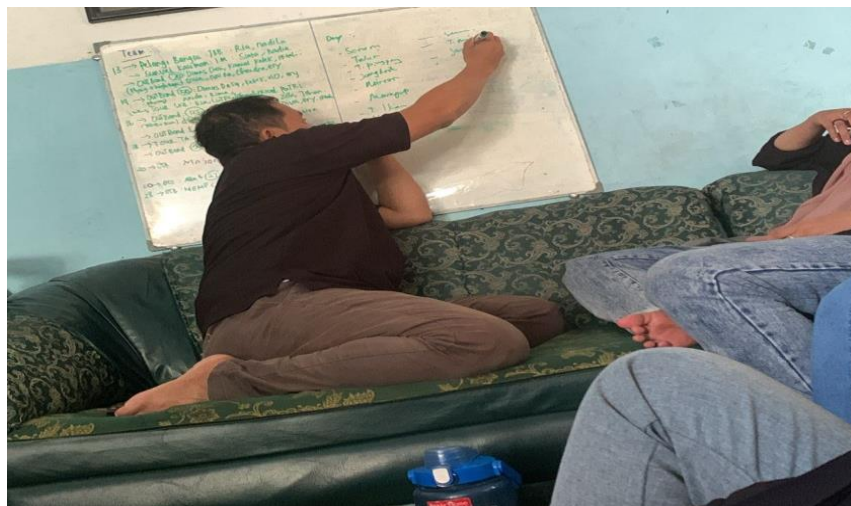
3. Dokumentasi bersama *leader* tim CV. Mulia *Edutainment*



4. Dokumentasi bersama manajer CV. Mulia *Edutainment*



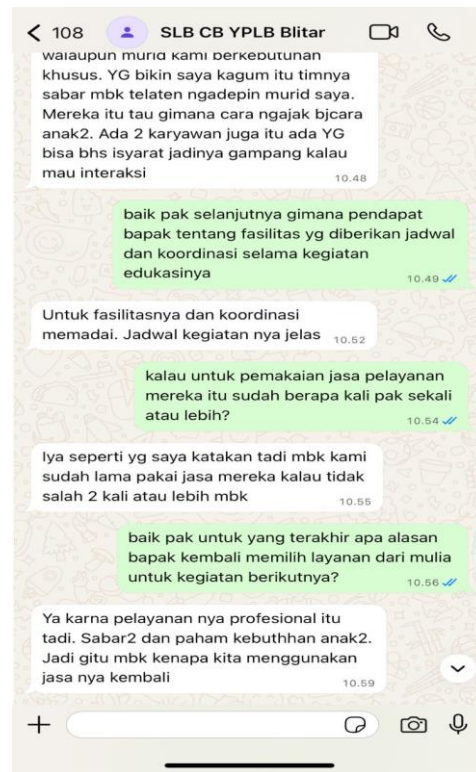
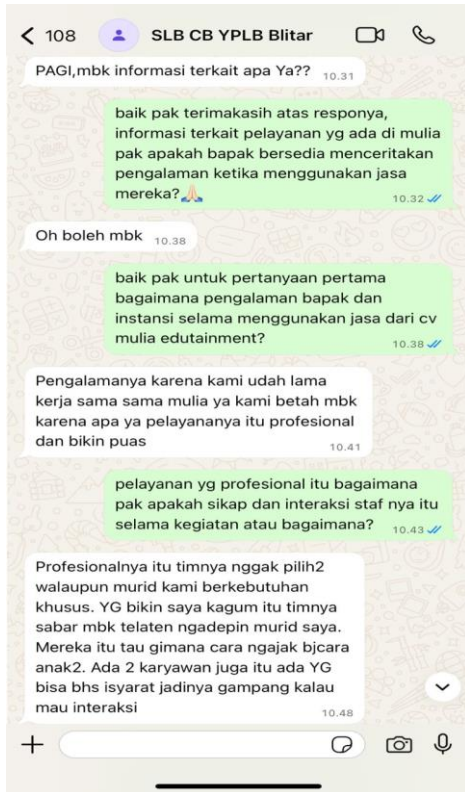
5. Dokumentasi penyusunan *event* dan *briefing team*



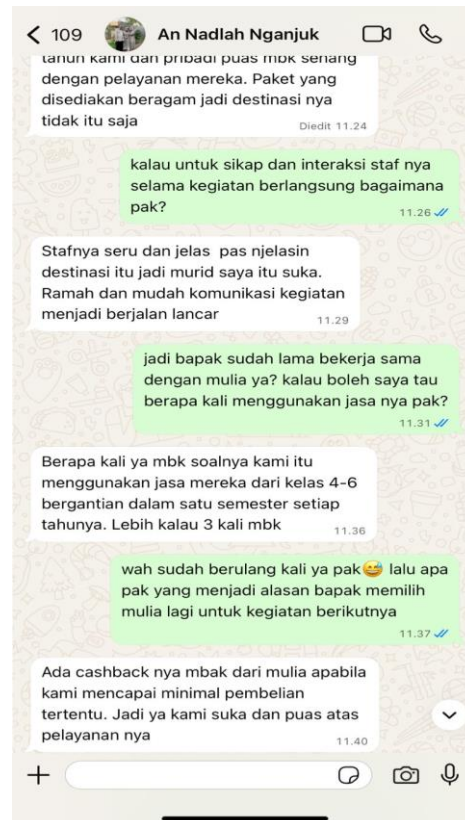
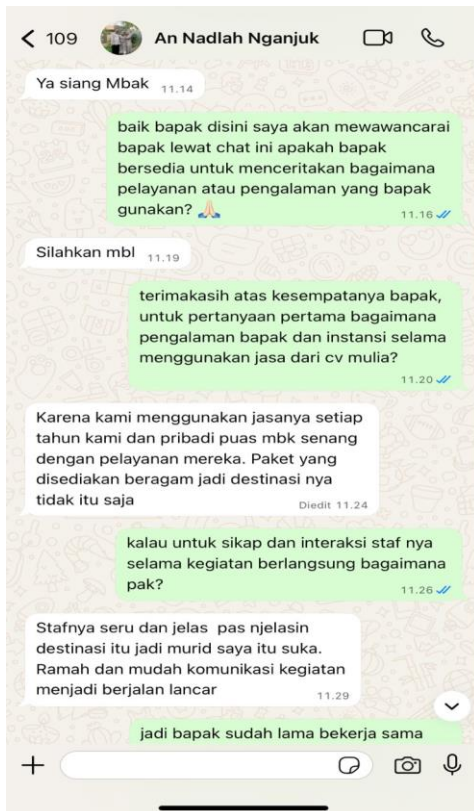
6. Dokumentasi keberangkatan *tour* edukasi



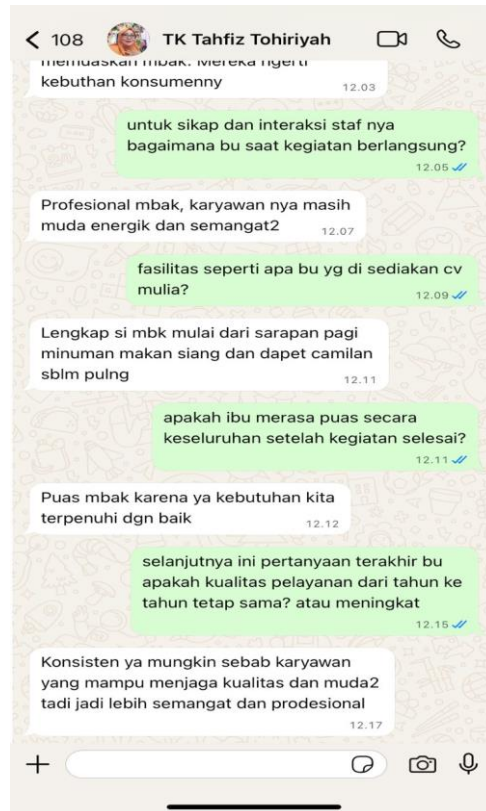
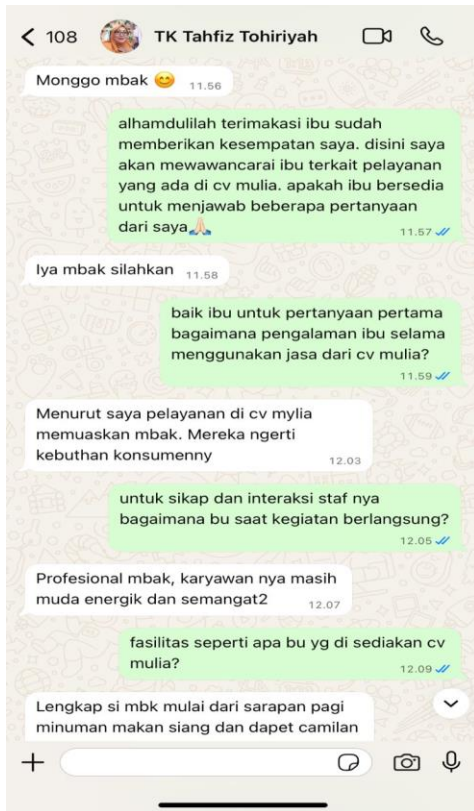
7. Dokumentasi wawancara dengan SLB CB YLPB Blitar



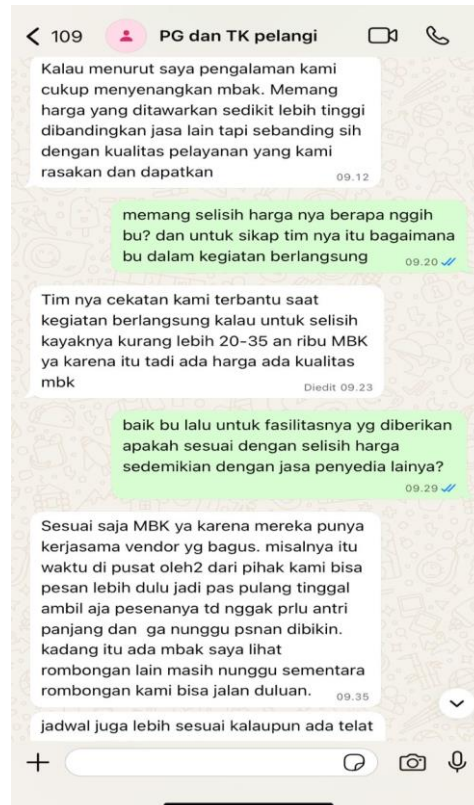
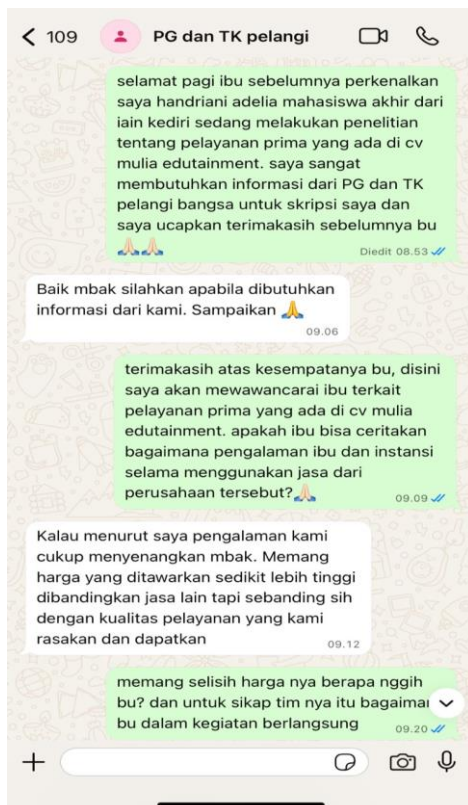
8. Dokumentasi wawancara dengan SD dan SMP An-Nadlah

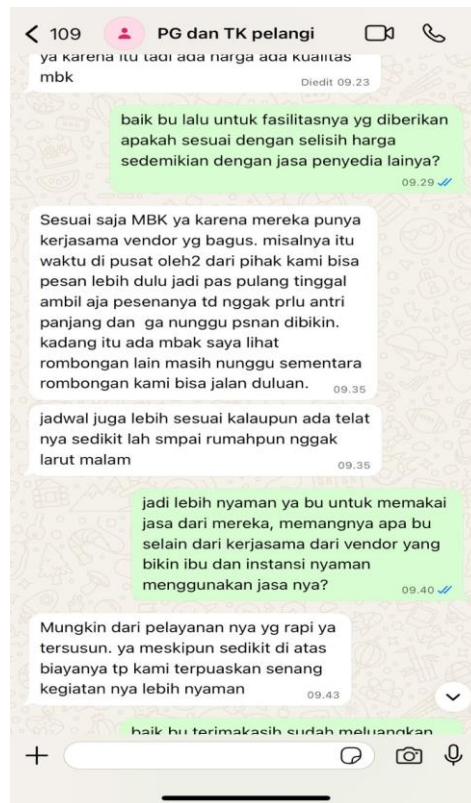


9. Dokumentasi wawancara dengan TK Tahfidz Ath Thoriyah

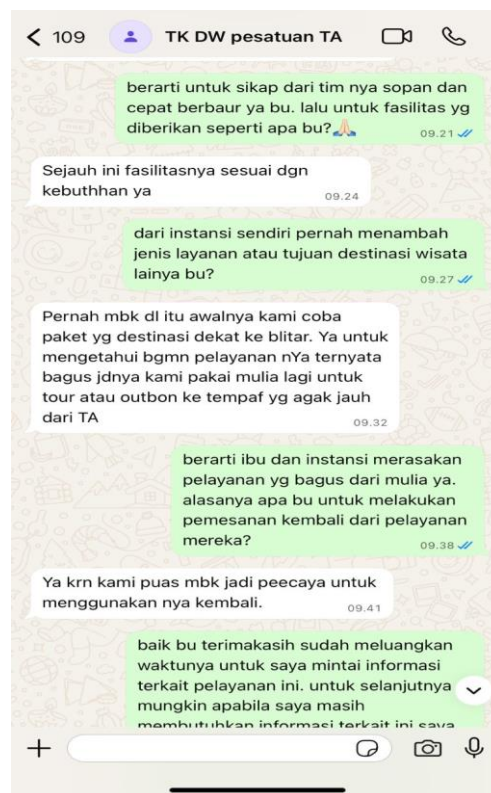
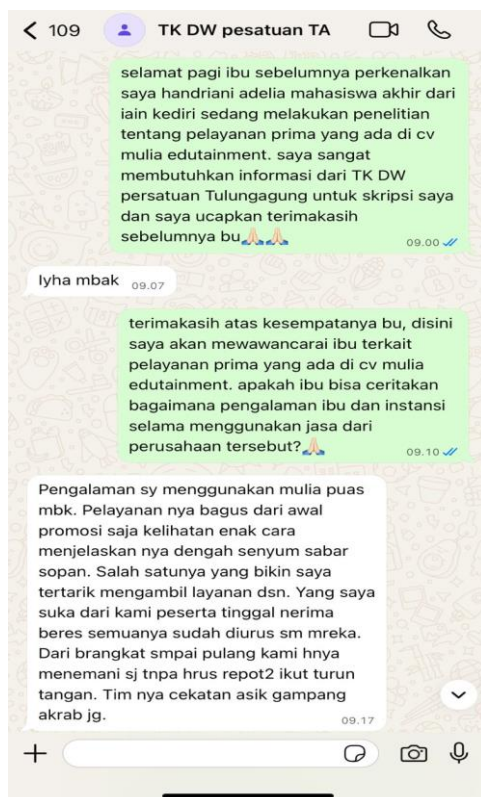


10. Dokumentasi wawancara dengan PG dan TK Pelangi Bangsa

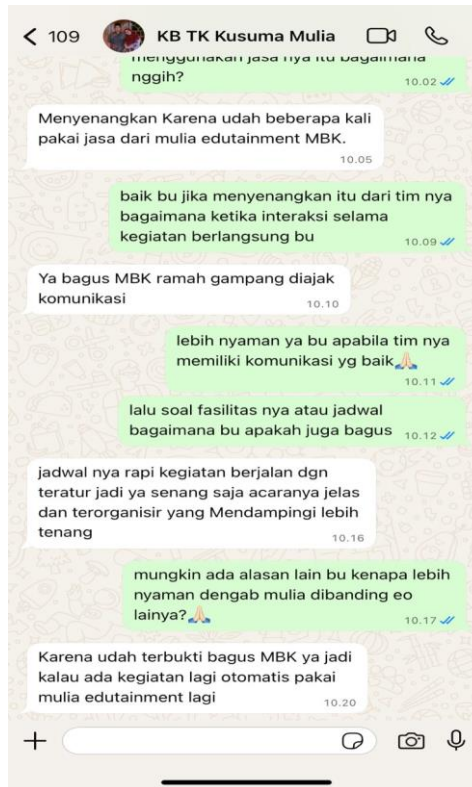




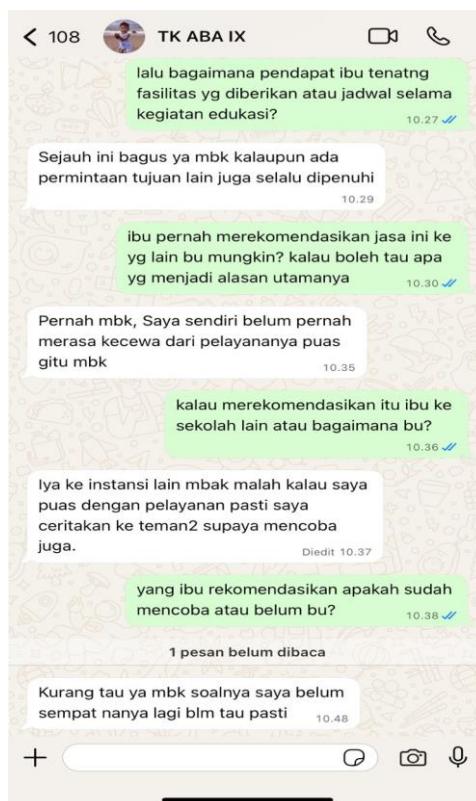
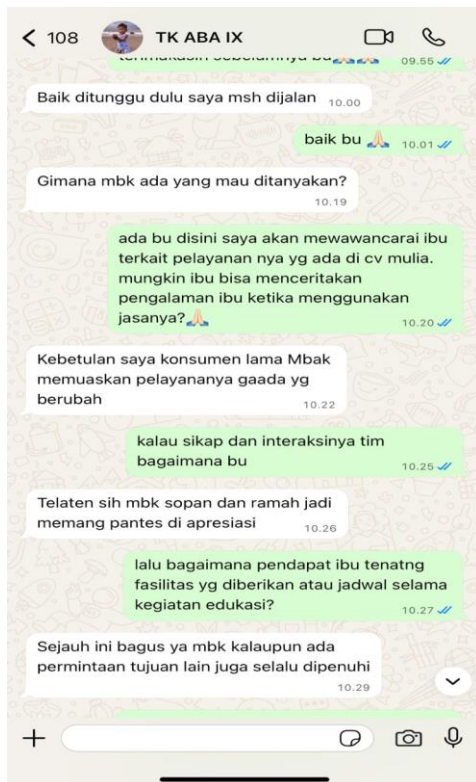
11. Dokumentasi wawancara dengan TK DW Persatuan TA



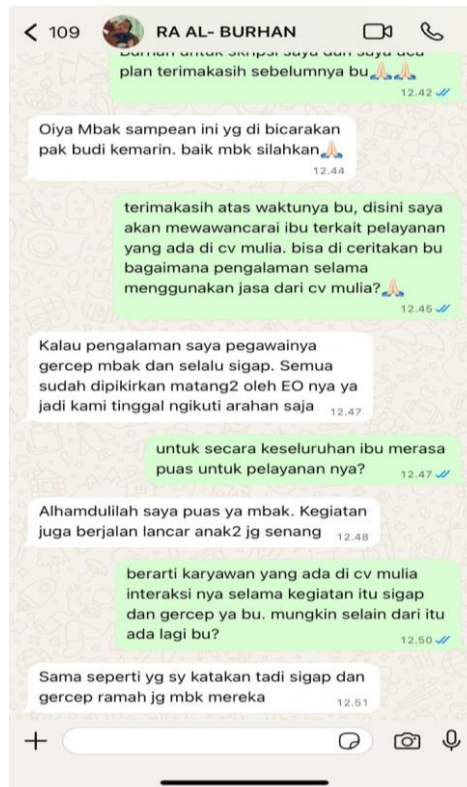
12. Dokumentasi wawancara dengan KB Kusuma Mulia I



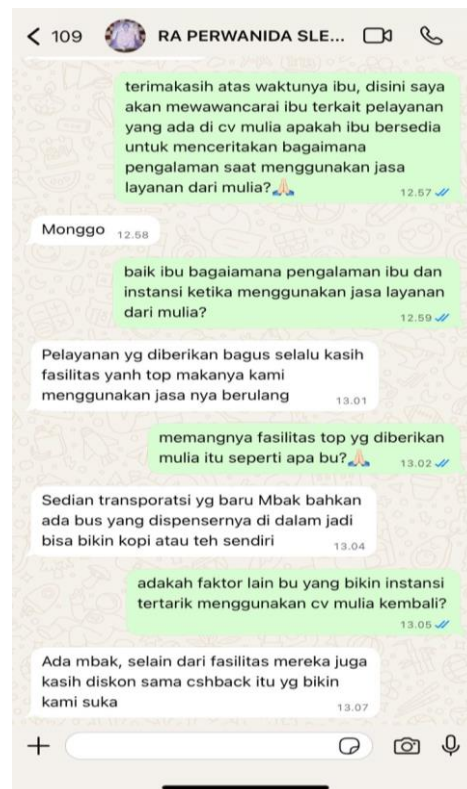
13. Dokumentasi wawancara dengan TK ABA IX Kediri



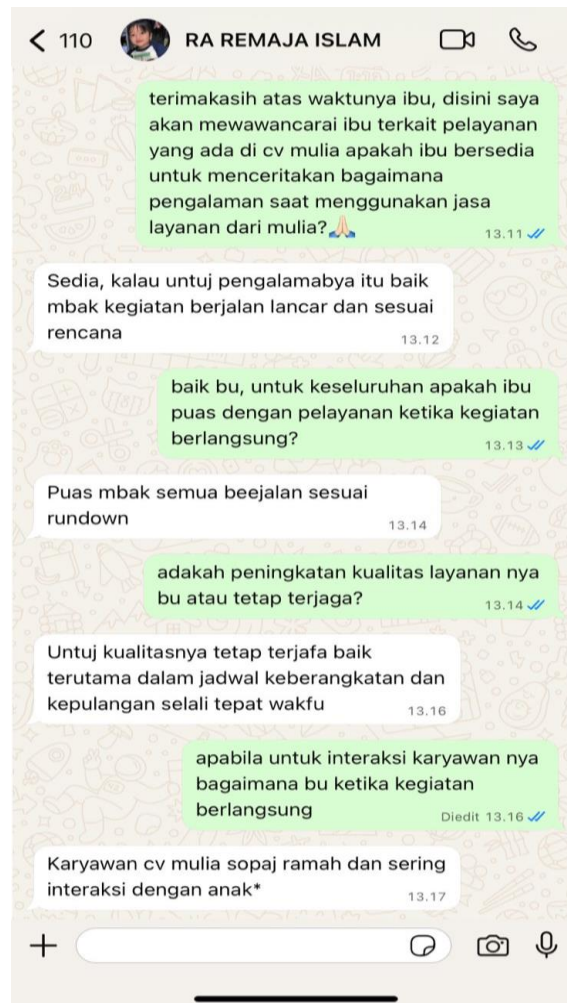
14. Dokumentasi wawancara dengan RA Al- Burhan



15. Dokumentasi Wawancara dengan RA Perwanida Sleman II



16. Dokumentasi wawancara dengan RA Remaja Islam



Lampiran VI : Dokumentasi Konsumen Loyal CV. Mulia Edutainment

1. TK Dharma Wanita Persatuan Tulungagung



Disukai oleh elhuda.e dan lainnya
muliaedutainment "Ada sesuatu tentang teman masa kecil yang tidak bisa kamu gantikan... selengkapnya
14 Maret 2019



muliaedutainment Selamat pagi, jangan lupa tersenyum hari ini 😊.
Yuk agendakan Outbound/Tour kalian bersama... selengkapnya
30 September 2022



muliaedutainment Asikin aja bersama TK Dharma Wanita Persatuan Tulungagung..
Selamat Sore Semuanya 😊... selengkapnya
10 Maret 2020

2. SD dan SMP Plus An- Nahdlah Nganjuk





muliaedutainment #outbondkediri #teambuilding #prasiaga#outbound #funoutbound #tour #toursurabaya #tourkediri #tourblitar #tourtrenggalek... selengkapnya
29 Oktober 2024

3. KB dan TK Kusuma Mulia I Kediri



muliaedutainment "Mana semangatmu ?!!!"
"Ini Semangatku...YES YES YES... selengkapnya
26 November 2019



muliaedutainment yuk yg mau Outbound bisa hubungi
082264165148 (Budi)
26 Juni 2022



muliaedutainment
muliaedutainment · Audio asli



muliaedutainment TK KUSUMA MULYA 1 Goes to Surabaya

#tourkediri #touredukasi #tours #tour #edukasi... selengkapnya

13 Agustus 2024

4. TK Tahfidz Thahiriyah Tulungagung



muliaedutainment Terimakasih kepada TK TAHFIDZ ATH-THOHIRIYAH telah bersenang-senang bersama kami dan mempercayai Tour Edukasi bersama kami... selengkapnya

11 September 2023



muliaedutainment
Mr. Jon & Friends · Crocodile



muliaedutainment Belajar berani dengan binatang buas ya dek yaa

#outbondkediri #teambuilding #outbound... selengkapnya

16 Oktober 2024

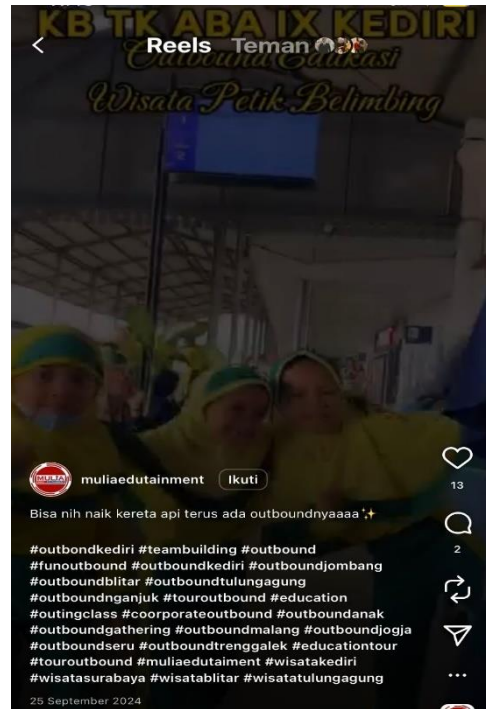


muliaedutainment

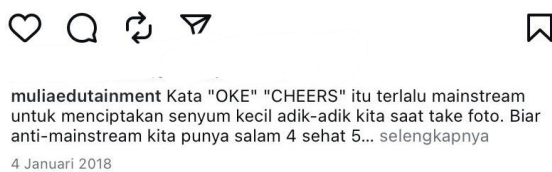


6 April 2020

5. TK ABA IX Pare Kediri



6. PG dan TK Pelangi Bangsa Kediri





muliaedutainment Edukasi ice cream 🍦🍦 #aicesyik #aicefactoryvisit #aiceindonesia

10 Januari 2020



PG & TK PELANGI BANGSA KEDIRI

082264165148 @muliaedutainment



muliaedutainment Surabaya City Tour bersama PG & TK PELANGI BANGSA KAB KEDIRI ... selengkapnya

2 Januari 2024

7. RA Perwanida II Slemanan Blitar



muliaedutainment Naik train with besti yukkkk

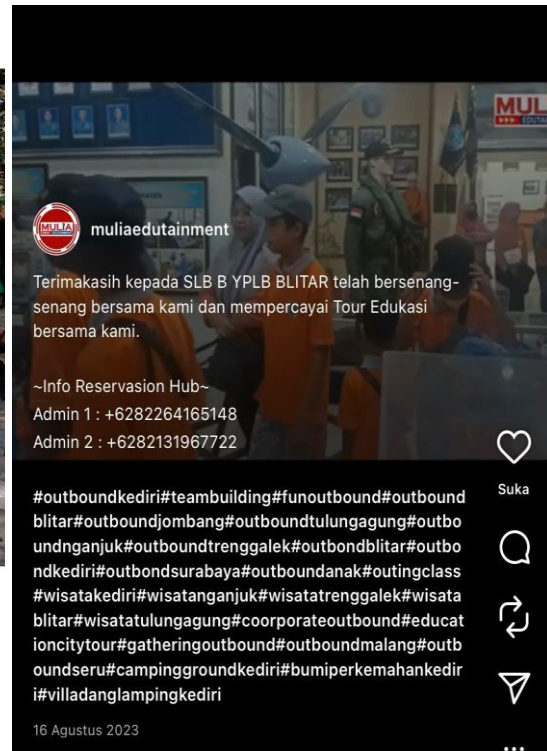
#tour #toursurabaya #tourkediri #tourblitar... selengkapnya
11 November 2024



muliaedutainment #outbondkediri #teambuilding #prasiaga#outbound #funoutbound #tour #toursurabaya #tourkediri #tourblitar #tourtrenggalek... selengkapnya

28 November 2024

8. SLB CB YPLB Blitar



9. RA Al- Burhan Jombang





muliaedutainment



muliaedutainment
🎵 HRVY, Matoma · Good Vibes



MULIA EDUTAINMENT



muliaedutainment RA Al- Burhan Jombang 🌿

#muliaedutainment #borntobeachampion... selengkapnya

1 Maret 2020

muliaedutainment Kita dapat mengubah hidup kita hanya dengan satu perubahan atau satu langkah lebih baik, dari pada tidak sama sekali 🐾... selengkapnya

27 Agustus 2024


10. RA Remaja Islam Jombang



muliaedutainment



muliaedutainment



MULIA EDUTAINMENT



RA REMAJA ISLAM
KAB JOMBANG

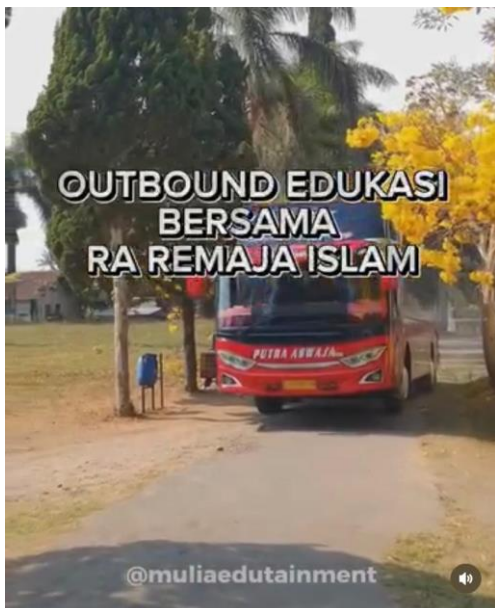
📞 082264165148 📱 @muliaedutainment

muliaedutainment Smile in the mirror. so that every morning and you'll start to see a big difference in your life. Good morning... selengkapnya

7 Januari 2019

muliaedutainment Terimakasih kepada RA REMAJA ISLAM KABUPATEN JOMBANG 🇮🇩... selengkapnya

3 November 2023



16

muliaedutainment 1our sambii outoound yukkkkk

#outbondkediri #teambuilding #outbound... selengkapnya
9 Oktober 2024

Lampiran VII: Daftar Riwayat Hidup



Penulis bernama Handriani Adelia Putri Permata, lahir di Kediri pada tanggal 21 Desember 2003, Putri ketiga dari pasangan Bapak Rofik Samsul Anam dan Ibu Sri Handayani. Tempat tinggal sekarang di RT 20 RW 07, Desa Jemekan, Kecamatan Ringinrejo, Kabupaten Kediri. Riwayat pendidikan formal penulis mengawali Raudhatul Athfal (RA) Perwanida berlokasi di Desa Jemekan, Kecamatan Ringinrejo, Kabupaten Kediri, 2007-2008, Sekolah Dasar di MI Wahid Hasyim berlokasi di Desa Bakung, Kecamatan Udanawu, Kabupaten Blitar, 2008-2015, kemudian melanjutkan studi di MTsN 5 Kabupaten Kediri selama tiga tahun 2015-2018, berlokasi di Desa Ringinrejo, Kecamatan Ringinrejo, Kabupaten Kediri, kemudian di tahun 2018-2021 penulis melanjutkan studi di MAN 5 Kabupaten Kediri yang berlokasi di Desa Kandat, Kecamatan Kandat, Kabupaten Kediri, kemudian pada tahun 2021 penulis melanjutkan studi ke Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.