

## LAMPIRAN

### Kuesioner Penelitian Skripsi: Penerapan Nilai *Omotenashi* dalam Kinerja Yakult Lady di Jakarta

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Najwa Nur Sabrina, mahasiswa Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Jepang, Fakultas Bahasa dan Budaya, Universitas Darma Persada. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul

**“Penerapan Nilai *Omotenashi* dalam Kinerja Yakult Lady di Jakarta.”**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan oleh Yakult Lady, khususnya terkait dengan nilai *omotenashi* (keramahan, ketulusan, dan perhatian). Data yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan digunakan sebagai bahan penelitian akademik dan dijamin kerahasiaannya. Kuesioner ini ditujukan bagi pelanggan yang sudah minimal 3 kali membeli atau berlangganan produk minuman Yakult melalui Yakult Lady

kerahasiaannya. Kuesioner ini ditujukan bagi pelanggan yang sudah minimal 3 kali membeli atau berlangganan produk minuman Yakult melalui Yakult Lady (Ibu-ibu Yakult keliling). Pengisian kuesioner ini hanya membutuhkan waktu sekitar 7 menit dengan jumlah sebanyak 3 halaman.

Atas kesediaan dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,  
Najwa Nur Sabrina  
sabreenajwa@gmail.com [Switch accounts](#)  
✉ Not shared  
🔒

\* Indicates required question

Umur \*

18-24 tahun

25-34 tahun

35-44 tahun

45-54 tahun

55 tahun ke atas

Umur \*

18-24 tahun

25-34 tahun

35-44 tahun

45-54 tahun

55 tahun ke atas

Jenis kelamin \*

Laki-laki

Perempuan

Apakah anda tahu Yakult Lady? \*

Tahu

Tidak

Jika tidak tahu, Yakult Lady atau yang lebih biasa disebut di kalangan masyarakat sebagai "**Ibu-ibu Yakult**" adalah orang yang menawarkan produk minuman Yakult secara langsung ke pembeli menggunakan sepeda atau kendaraan bermotor.

Apakah anda pernah membeli produk Yakult dari Yakult Lady sebanyak minimal 3 kali? \*


Ya

Tidak

Apakah anda masih menjadi pelanggan Yakult Lady hingga saat ini? \*

Ya

Tidak



**A. Persepsi Pelayanan Yakult Lady**

Apakah Yakult Lady selalu menyapa anda dengan ramah saat melayani anda? \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady menunjukkan sikap sopan dan santun ketika berinteraksi dengan anda? \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady memperhatikan kebutuhan anda terkait jumlah atau jenis produk yang dibeli? \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady memberikan penjelasan atau informasi tambahan tentang manfaat produk Yakult? \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady memberikan penjelasan mengenai kesehatan? \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady menunjukkan sikap menghormati pelanggan tanpa membeda-bedakan? \*

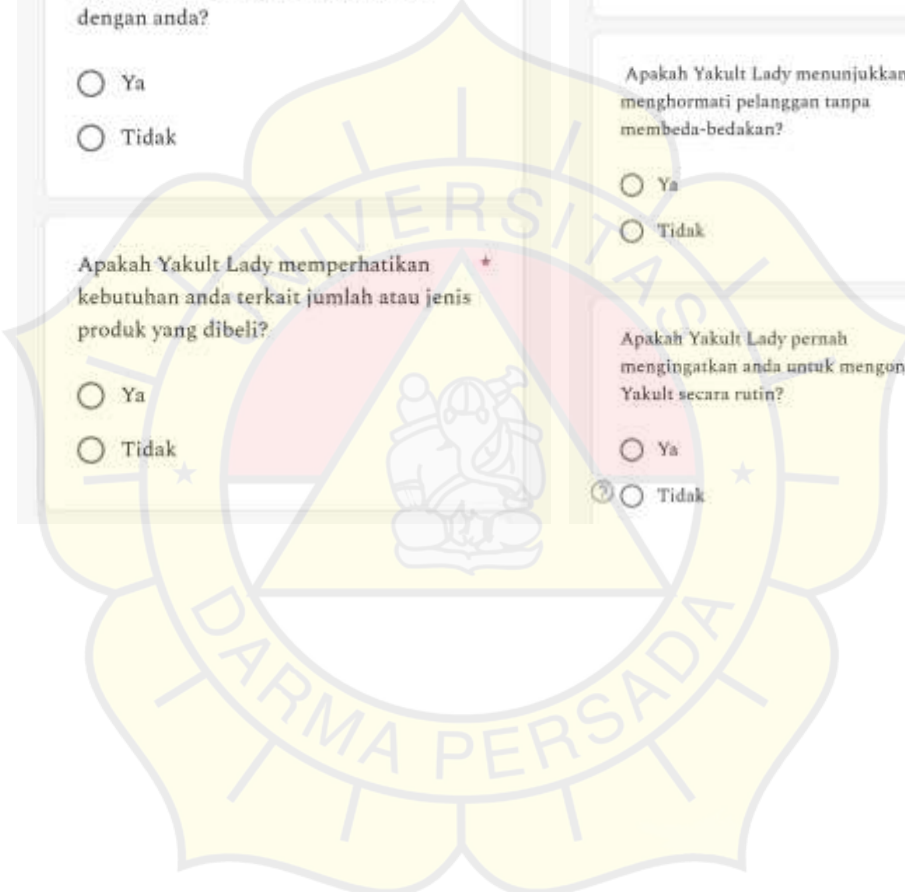
Ya

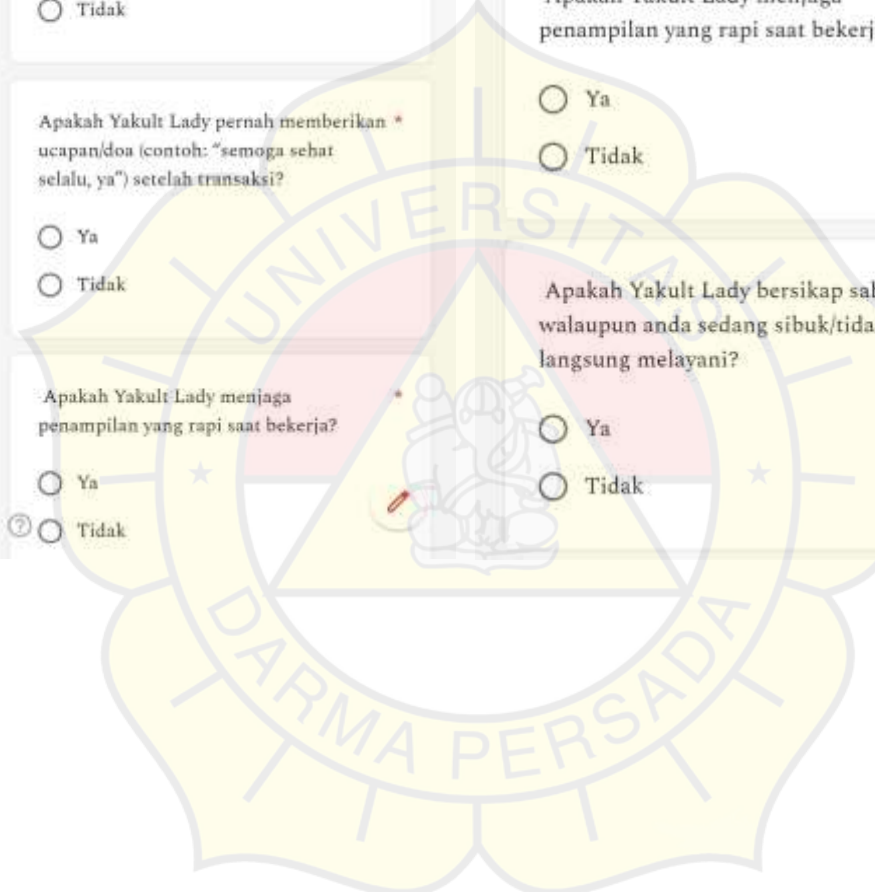
Tidak

Apakah Yakult Lady pernah mengingatkan anda untuk mengonsumsi Yakult secara rutin? \*

Ya

Tidak





Apakah Yakult Lady tetap bersikap dengan ramah meskipun anda sedang tidak membeli? \*

Ya

Tidak

Apakah anda merasa Yakult Lady memberikan pelayanan dengan tulus tanpa pamrih? \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady pernah memberikan ucapan/doa (contoh: "semoga sehat selalu, ya") setelah transaksi? \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady menjaga penampilan yang rapi saat bekerja? \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady bersikap sabar walaupun anda sedang sibuk/tidak bisa langsung melayani? \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady menjaga penampilan yang rapi saat bekerja? \*

Ya

Tidak

**B. Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Yakult Lady**

Apakah anda merasa puas dengan keramahan Yakult Lady? \*

Ya

Tidak

Apakah pelayanan yang diberikan Yakult Lady sesuai dengan harapan anda? \*

Ya

Tidak

Apakah anda merasa nyaman melakukan pembelian langsung dari Yakult Lady dibanding pembelian di toko? \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady selalu memastikan kondisi produk dalam keadaan baik? \*

Ya

Tidak

Apakah anda merasa adanya Yakult Lady memudahkan anda mendapatkan produk Yakult? \*

Ya

Tidak

Apakah anda berencana untuk terus berlangganan produk Yakult dari Yakult Lady? \*


Ya

Tidak

Apakah anda pernah merekomendasikan Yakult Lady kepada orang lain karena pelayanannya baik? \*

Ya

Tidak



**D. Interaksi Sosial antara Pelanggan dan Yakult Lady**

Apakah Yakult Lady mengenali anda atau anggota keluarga anda secara pribadi? \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady terkadang mengajak untuk mengobrol santai di luar urusan jual beli? \*

Ya

Tidak

Apakah anda merasa hubungan anda dengan Yakult Lady sudah seperti teman, tetangga atau kenalan akrab? \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady mendengarkan keluhan atau saran dari anda terkait produk? \*

Ya

Tidak

Apakah anda merasa Yakult Lady memperhatikan hal-hal kecil? (Misalnya mengingat preferensi rasa atau jumlah botol) \*

Ya

Tidak

Apakah Yakult Lady menghargai waktu dan kenyamanan anda saat mengantarkan pesanan? \*

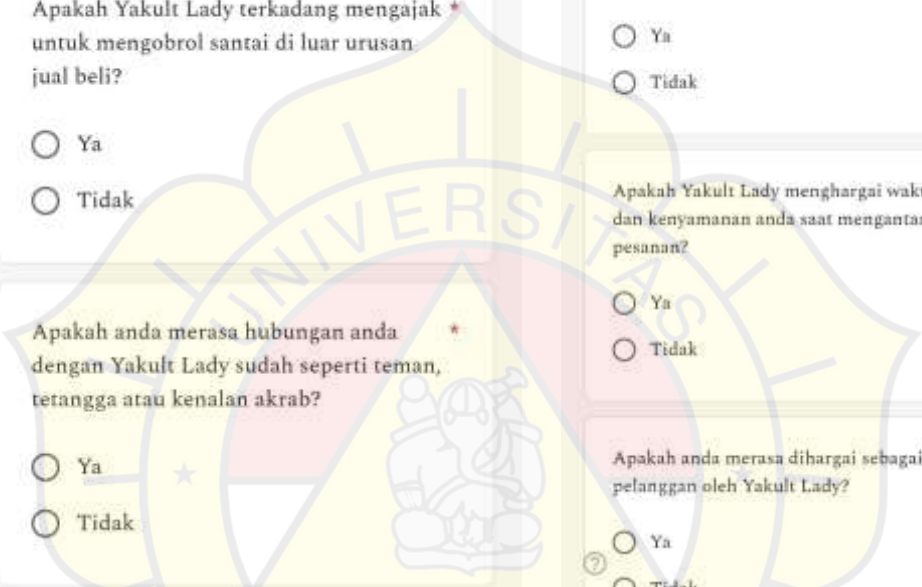
Ya

Tidak

Apakah anda merasa dihargai sebagai pelanggan oleh Yakult Lady? \*

Ya

Tidak



Apakah anda pernah merasa termotivasi \*  
menjaga kesehatan karena interaksi  
dengan Yakult Lady?

- Ya  
 Tidak

Apakah anda merasa interaksi dengan \*  
Yakult Lady menciptakan suasana yang  
hangat dan menyenangkan?

- Ya  
 Tidak

Apakah menurut anda hubungan sosial \*  
antara anda dan Yakult Lady membuat  
anda semakin loyal terhadap Yakult?

- Ya  
 Tidak

ORIGINALITY REPORT

9%	9%	4%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://anzdoc.com">anzdoc.com</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://roboguru.ruangguru.com">roboguru.ruangguru.com</a> Internet Source	<1%
3	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	<1%
4	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1%
5	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1%
6	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1%
7	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://download.garuda.ristekdikti.go.id">download.garuda.ristekdikti.go.id</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://investor.jasamarga.com">investor.jasamarga.com</a> Internet Source	<1%
10	<a href="http://ejournal.ymbz.or.id">ejournal.ymbz.or.id</a> Internet Source	<1%
11	<a href="http://jurnal.fkip.uns.ac.id">jurnal.fkip.uns.ac.id</a> Internet Source	<1%
12	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1%