

Lampiran - lampiran



Panduan Wawancara :

A. Panduan Wawancara kepada karyawan PO. Haryanto:

1. Maaf pak, saya dari STAIN ingin mengetahui tentang bagaimana penerapan customization layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di PO.Haryanto. minta ijin mengganggu waktu Bapak untuk wawancara guna tugas akhir perkuliahan.
2. Apa nama usaha perusahaan ini?
3. Bagaimana awal mula berdirinya usaha ini?
4. Apa saja yang dijual dalam perusahaan ini?
5. Berapa banyak karyawan yang dimiliki PO. Haryanto?
6. Apa motivasi yang diberikan oleh atasan kepada karyawan?
7. Bagaimana perkembangan pendapatan 2 tahun terakhir dalam perusahaan ini?
8. Konsumen paling ramai di bulan apa pak?
9. Sebagai karyawan apa saja yang ditugaskan kepada anda dalam mengurus bidang marketing dalam perusahaan ini ?
10. Bagaimana karyawan memberikan layanan kepada konsumen agar mereka puas?
11. Bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PO. Haryanto?
12. Kelebihan apa saja yang dimiliki PO. Haryanto dalam layanan kepada konsumen?
13. Apa saja kendala disaat memberikan layanan kepada konsumen?
14. Bagaimana perusahaan mengetahui tentang kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini?
15. Upaya apa saja yang dilakukan perusahaan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen?
16. Bagaimana cara memberikan menu makanan untuk konsumen bus malam agar sesuai dengan keinginannya/kesukaanya ?
17. Pada awal tahun 2014, PO. Haryanto menawarkan kursi bus wisata seat 2-2 dengan jumlah 34 kursi dan pada saat ada konsumen ingin kursi lebih dari 34 buah, pihak haryanto tidak bisa memberikannya. Bagaimana penjelasan bapak?
18. Saya lihat PO. Haryanto tidak menyediakan seat bus 2-3 dengan jumlah maksimal 60 kursi, apa yang menjadi alasan hal tersebut ?
19. Apa saja strategi perusahaan agar tetap eksis dalam ketatnya persaingan saat ini?
20. Bagaimana cara perusahaan untuk memberikan rasa peduli kepada konsumen?
21. Bagaimana cara menetapkan tempat usaha PO. Haryanto?
22. Cara mengetahui respon konsumen itu bagaimana pak?

23. Apakah ada agen penyalur dalam kegiatan bisnis PO. Haryanto? Jika ada bagaimana cara anda mengatur agen penyalur?
24. Bagaimana promosi yang dilakukan PO. Haryanto saat ini?
25. Bagaimana penetapan harga yang anda berikan kepada konsumen?
26. Apakah ada pembaharuan kebijakan pemasaran ? kalau ada, disaat apa perlunya pembaharuan kebijakan tersebut?
27. Sekarang ini semakin banyak usaha bisnis yang bermunculan, apakah bapak tidak takut tersaingi dengan perusahaan lain?
28. Apa harapan kedepannya untuk dunia jasa perusahaan otobus?



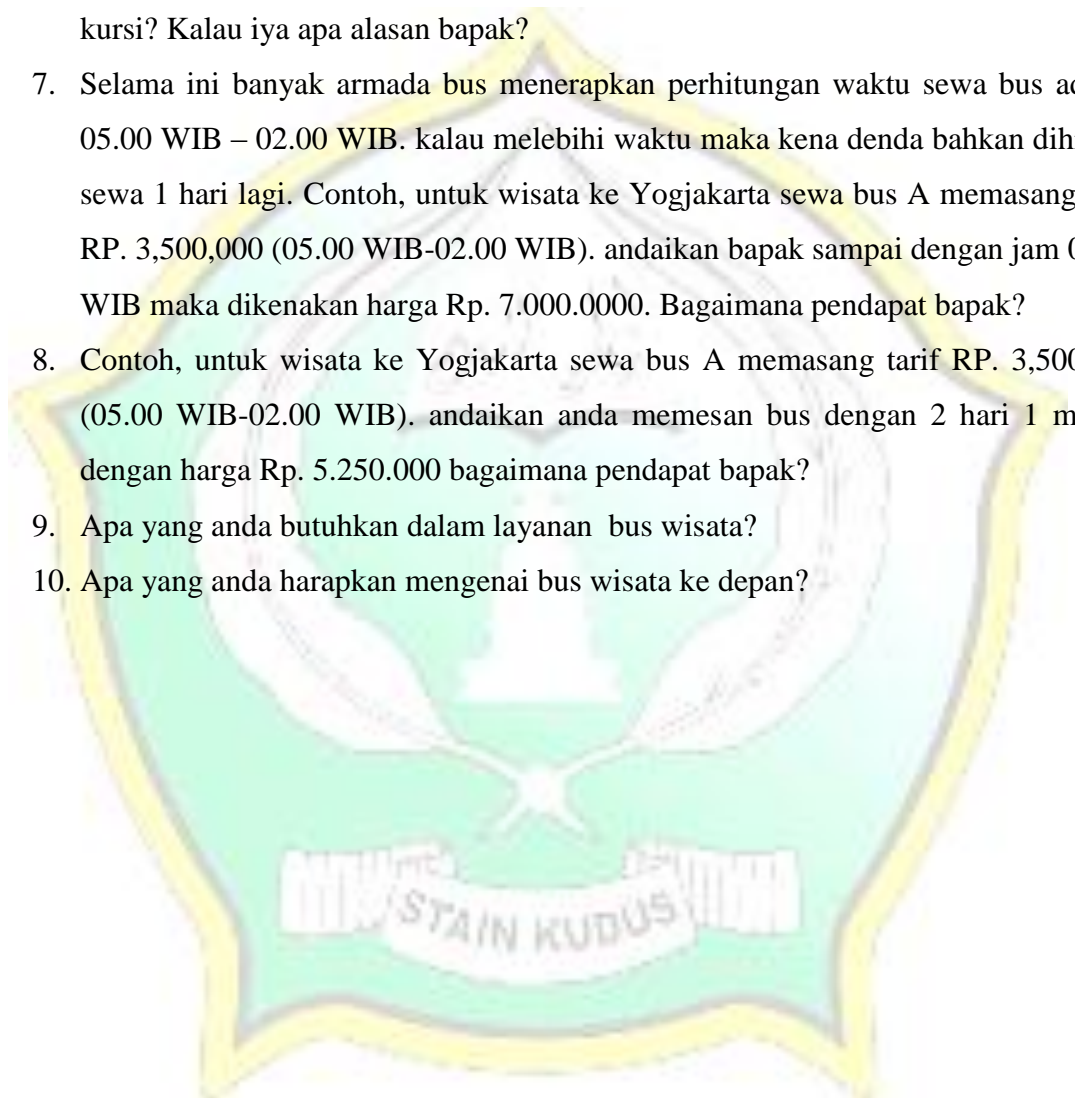
B. Panduan Wawancara konsumen PO. Haryanto (Bus Malam)

1. Sudah berapa kali anda menggunakan jasa PO. Haryanto?
2. Mengapa lebih memilih PO. Haryanto daripada bus lain?
3. Menurut anda, bagaimana penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
4. Bagaimana harga yang diterapkan di PO. Haryanto?
5. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan toko PO. Haryanto? Apakah memuaskan?
6. Apakah PO.Haryanto sudah memberikan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda saat ini?
7. Pada saat anda perjalanan tentunya pihak bus member
8. ikan porsi makan, bagaimana tanggapan anda tentang menu makanan yang ditetapkan? Anda sudah sesuai dengan keinginan anda?
9. Menurut anda, bagaimana agar konsumen selalu memilih PO.Haryanto ?
10. Apa yang perlu diperbaiki kedepannya oleh PO. Haryanto agar lebih baik lagi?



C. Panduan Wawancara konsumen bus wisata

1. Sudah berapa kali bapak menggunakan bus wisata?
2. Apa bapak mengetahui adanya bus Haryanto ?
3. Selama ini bus apa yang sering bapak gunakan?
4. Alasan apa yang mempengaruhi bapak memilih armada bus?
5. Apakah bapak sudah mengetahui tentang jam sewa bus saat ini?
6. Apakah bapak masih membutuhkan seat bus 2-3 dengan jumlah maksimal 60 kursi? Kalau iya apa alasan bapak?
7. Selama ini banyak armada bus menerapkan perhitungan waktu sewa bus adalah 05.00 WIB – 02.00 WIB. kalau melebihi waktu maka kena denda bahkan dihitung sewa 1 hari lagi. Contoh, untuk wisata ke Yogyakarta sewa bus A memasang tarif RP. 3,500,000 (05.00 WIB-02.00 WIB). andaikan bapak sampai dengan jam 09.00 WIB maka dikenakan harga Rp. 7.000.0000. Bagaimana pendapat bapak?
8. Contoh, untuk wisata ke Yogyakarta sewa bus A memasang tarif RP. 3,500,000 (05.00 WIB-02.00 WIB). andaikan anda memesan bus dengan 2 hari 1 malam dengan harga Rp. 5.250.000 bagaimana pendapat bapak?
9. Apa yang anda butuhkan dalam layanan bus wisata?
10. Apa yang anda harapkan mengenai bus wisata ke depan?



HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

A. Hasil Wawancara dengan administration dan staff HRD PO.Haryanto Kudus

Nama : Rajamuddin B

Hari/tanggal : Selasa, 1 Agustus 2017

Pukul : 09.30-selesai

1. **P** : Maaf pak, saya dari STAIN ingin mengetahui tentang bagaimana penerapan customization layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di PO.Haryanto. minta ijin mengganggu waktu Bapak untuk wawancara guna tugas akhir perkuliahan.
N : iya mas, boleh
2. **P** : Apa nama usaha perusahaan ini?
N : Nama perusahaan ini yaa PO. Haryanto
3. **P** : Bagaimana awal mula berdirinya usaha ini?
N : Kalau awal mulanya,sebelum di armada bus, H.Haryanto dulu *kan* latar belakangnya itu *kan* pertama kali bagian keamanan di pemadam kebakaran Djarum, sebelum terjun jadi aparat, jadi sempet jadi karyawan djarum, aku juga gak tahu pasti berapa tahun, terus melamar menjadi anggota militer, jadi anggota militer itu pun gak terlalu lama, selain anggota militer jaman dahulu kan bisa dibilang hal-hal umum contoh bagian kewanaman terminal ini, bagian keamanan bandara, bagian ini pasti terjadi. *Kayak* satpam yang itu *kan* satu rating sama pak haji. Jabatan terakhir pak haji kopral. Jadi sebelum dia terjun di bus dulu pak haji supir, keluar dari aparat menjadi supir angkot. Dari supir angkot terus merintis dari angkot 2 unit pertama kali. Di Tangerang warung manga, dari 2 berkembang sampai ratusan. Jadi sebelum dia terjun bus dulu P.haji di angkutan kota. Dulu pak haji di Jakarta tangerang angkutanya banyak di cikokol ratusan, sekarang masih ada tapi terus terang pak haji tidak terlalu fokus di angkot. Jadi selain angkot Pak haji punya deaer jual beli mobil, yang namanya usaha orang *kan pengen* usaha amaju dan berkembang, habis belajar kan Pak haji dulu kan pak haji menajdi keamanan di pulo gadung, pernah jadi supir, ya akhirnya lama lama bantng setir ke armada bus besar, pertama kali pun pak haji mempunyai 4 unit bus ekonomi bus non ac. Dulu pertama kali busnya putih gambarnya kelapa.

Dari 4 armada ngontrak di depan, istilahnya belum sebesar ini. Alhamdulillahnya bertambah kedepan busnya makin banyak, dibelakang ini dulu adalah sawah, ya sampai dengan sekarang dan tahun kemarin yang dikontrak sebagai kantor dan garasi akhirnya dibeli. Di depan itu ada bangunan baru ruko tuju pintu. Alhamdulillah saat ini sudah punya SPBU sendiri di wilayah Weleri samping rumah makan sari rasa, rumah makan kita udah punya dua di Gringsing, weleri depan bukit indah(dulu mulanya milik PO.Mulya indah) sama sekarang yang kedua deket Tol Cikopo namanya RM. Kalijaga itu bekas punya pa han nusantara. Sebenarnya 3, sebelum RM. Kalijaga, Bapak punya RM.di deket Patok besi Subang . tapi karena mungkin terlalu jauh jarak buat istirahat atau gimana jadi akhirnya dijual dan alhamdulillahnya dapet RM. Kalijaga sekarang.

4. P : Apa saja yang dijual dalam perusahaan ini?

N : Yang pasti istilahnya bus regular, pariwisata, patas. Kalau wisata kalau ramai pas ziarah ma liburan sekolah

5. P : Berapa banyak karyawan yang dimiliki PO. Haryanto?

N : Disini ada istilah karyawan tetap, tidak tetap sama borongan. Yang dimaksud karyawan tetap ini, itungan gajianya *kan* bulanan. Kalau karyawan borongan bisa dibilang *kayak* bagian perbaikan armada (*ngelas, ngecet*) kalau buat karyawan yang tidak tetap, *kayak crew* (sopir dan kernet) 1 bus itu ada 2 sopir dan 1 kernet.ada 185 bus. kalau dikantor sekitar 54 sudah termasuk administrasi, loket, mandor, montir bengkel, kebersihan dan perlengkapan. Boronganya ada sekitar 10 orang. Alhamdulillah sekarang kalau di lingkungan sini, emang kita masih di atas dibanding dengan Shantika, Bejeu, kalau di bilang Agra Mas *kan* pemain baru, Agra Mas dulu *kan* fokusnya di wilayah Jakarta, sama Wonogiri, sejak kita masuk di Solo, banyak penumpang Agra Mas pada lari ke kita, dari dulu *kan* kita terkenal dengan bus cepat, kita masuk Jakarta bus lain belum sempet kita udah masuk, jam 02,00 WIB – 02.30 WIB itu kebanyakan itu udah masuk di Jakarta. Kecuali kalau lebaran itu tidak diprediksi dari para tahun ke tahun itu pada jembata comal yang jebol. Itu penumpang kita tamping mulai jam 05.00 sampai jam 9 pagi. Setiap hari perhari kita 46 bus per hari.

6. P : Apa motivasi yang diberikan oleh atasan kepada karyawan?

N : Sebenarnya kalau disini kita terkenal perusahaan jasa transportasi yang islami, kita juga pernah masuk disorot oleh Trans TV kita punya penghargaan jasa

transportasi syariah. Dari pak haji itu mewajibkan untuk sholat 5 waktu, terus satu lagi dari karyawan semua itu diwajibkan ada jatah santunan kepada anak yatim piatu, itu wajib. Setiap tahun ada santunan yatim piatu untuk tahun ini di bulan September, jadi habis lebaran haji, yang pasti setiap tahun ada, tahun kemarin alhamdulillah sebanyak 4500 sumbangan . Madura sendiri, Kudus sendiri, Solo sendiri. Satu lagi khusus buat *crew* yang pernah ramai di media sosial kan memang Pak haji pernah membikin spanduk “Barangsiapa supir yang tidak memberikan kesempatan konsumen untuk sholat subuh, maka gajinya tidak dikasih.” solanya memang banyak laporan ke kita disaat sholat subuh tidak berhenti. Alhamdulillahnya semua disini muslim, bukanya ada indikasi perbedaan agama. *Gak*, dari dulu sampai sekarang muslim

7. P : Bagaimana perkembangan pendapatan 2 tahun terakhir dalam perusahaan ini?

N : Kalau dibilang secara ril PO.Haryanto setiap tahun pasti berkembang, apalagi paling kelihatan dipenambahan armada,maaf-maaf *aje yee* seperti tahun kemarin bulan puasa semua PO. Sepi, tapi alhamdulillah kita minimal perhari kita berangkat 20 bus/hari. Kalau PO lain dengan hitungan *costnya*, kita contoh bus seat 36 kalau 10 orang saja dengan tiket 200 pasti rugi. kalau disini 1 orang saja pun tetap berangkat untuk kualitas layanan. Masalahnya *ape* dari sini 20 bus dari arah barat itu butuh 22 bus, mau gak mau 2 ini kosong, *sak umpanya* dipaksain penumpang tidak penuh, ya *tetep* berangkat. *Kan* dari sana butuh 22 bus

8. P : Konsumen paling ramai di bulan apa pak?

N : Paling ramai ya waktu lebaran, ziarah, sama liburan sekolah

9. P : Sebagai karyawan apa saja yang ditugaskan kepada anda dalam mengurus bidang marketing dalam perusahaan ini ?

N : *Gini lho*, Untuk masalah *marketing* selama aku di sini, itu kebanyakan ya contoh *kite kan* punya istilahnya ada bus mania, di media sosial pun ada Haryanto mania, Haryanto mania ini pun namanya orang fanatik, jadi namanya mereka *seneng* foto, seneng naik bus ini.bis ini ya dari situlah bisa dibilang *istilahnye kayak marketing* berjalan *sih*. Dari omongan satu orang ke yang lain, dari pelanggan satu ke pelanggan lain, itu jadi namanya perusahaan, media sosial itu perlu. Apalagi *kite* disini *kan* namanya jasa transportasi itu perlu. Kemarin terakhir bus *kite tuh sampe* di beli Pak haji (*sapa gitu*) dari Lombok. Ini bus baru, bus wisata nomor kacanya 03 putih. Ya *sepele kok* bisa tahu dia lihat dari media, dari youtube, segala *macem*. ya *die* kesini jadi kalau *gak* salah bulan juli, Ya *sebenernye kite* pun gak tahu menahu, dia

datang kesini ketemu Pak haji Haryanto, *die* tertarik. Memang sih dia pengusaha yang *pengen* mencoba di bidang transportasi wisata. Kok sampai di wilayah Lombok kan bukan maen-maen.

10. P : Bagaimana karyawan memberikan layanan kepada konsumen agar mereka puas?

N : Kita sih tetep namanya perusahaan jasa, yaa di PO kita kan *tetep* ada kenyamanan mungkin dari segi armada, perlengkapannya, ada selimut, mungkin sekarang lagi rame semuanya yang harusin ada *Wifi*, masalah *service* makan penumpang, *macem-macem*. sama laporan pengaduan penumpang. Soalnya kebanyakan yang aku terima kan ada barang yang ketinggalan, itu kan gimana caranya barang ini harus ada. Cuma ada namanya orang coba-coba *kan* bilang tasnya hilang, isinya *bla bla bla*. 10 juta, *ape.pas* ketemu juga isinya cuman pakaian, KTP. Sebenarnya *gak ade*. Ya namanya orang kan coba-coba. Kita pun ganti rugi, tapi *kan kite* tipe orang *gak* asal percaya omongan orang.

11. P : Bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PO. Haryanto?

N : Kalau aku bilang, kualitas pelayanan kalau dari semua PO tetep sama ya. *Istilahnye* senyum, sapa, ramah, kalau aku bilang rata-rata sama. Apalagi cuman *crew* kita memang ya kebanyakan memang kita harusin ramah, jadi *gak* cuman nyopir ya harus supel mau penumpang, yaa seperti itu *aje*, *gak kayak* gimana-gimana. Yang penting jangan sampe ada *istilahnye* ya memang banyak laporan memang kalau *bener* kita beri sanksi, ya namanya sopir *kan* da yang *ngerokok*. Kita kan perusahaan swasta yang berdiri sendiri, Pak haji sendiri *gak* ada campur tangan lain. kalau PO lain kayak Zentrum kan ada saham saham beberapa orang, Tapi terus terang di PO. Haryanto setiap bulan setiap tahun harus ada armada baru, kembali lagi *kite* mainya di fasilitas kenyamanan penumpang, kalau penumpang pada lari, *wuh udeh*, kita *ngidupin* orang jutaan lho.

12. P : Kelebihan apa saja yang dimiliki PO.Haryanto dalam layanan kepada konsumen?

N : Kalau masalah bus malam, kelebihanya dari dulu sampai sekarang itu masalah waktu. Jadi memang kenapa banyak pelanggan pelanggan *kite* kebanyakan pedagang, terus kuli bangunan. Jadi mereka lari ke kita mungkin karena masalah waktu *sih*. Kalau situ mungkin buka di youtube itu ada, jadi bus lari 140-130 kalau istilahnye bukan supir supir yang ahli yaa belok dikit kebalik. Jadi wilayah timur memang bus kita terkenal istilah bus setan. Tapi alhamdulillahnye penumpang Madura

itu kan kebanyakan mereka pedagang, jadi larinya ke kita semua. Nguber waktu. Kalau wisata, kalau aku bilang mungkin dari segi armada, dari segi fasilitas kenyamanan, perlengkapan mungkin jok sama crew tok. Cuman itu masalahnya.

13. P : Apa saja kendala disaat memberikan layanan kepada konsumen?

N : Kalau kendala yang kita alami sih ya, yang paling pertama mungkin masalah spare part, apalagi *spare part* ini kan bisa dibilang kembali lagi harus menyesuaikan namanya naik turunnya *kan* dollar. Ya kendalanya mungkin memang masalah pembayaran, namanya bus kita banyak, pemeliharaan *kan tetep* harus yang pertama, dari segi ban, dari oli, dari mesin segala macam. Itu *tetep* hal yang paling utama. Ya memang istilahnya perusahaan *bener-bener* berjuang aja disaat kondisi sepi. Makanya *gue* bilang kondisi sepi, kita ramenya hanya disaat lebaran. *Kenape* lebaran itu harga tiket itu gila-gilaan, ya Cuma 1 tahun sekali *tok*. Cuman memang dari wilayah barat, Jakarta ke sini di hari-hari tertentu tanggal merah itu ada kenaikan.

14. P : Bagaimana perusahaan mengetahui tentang kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini?

N : Kalau masalah konsumen, di sini *kan* setiap 1 bulan sekali ada namanya meeting agen dan karyawan. Nah, agen pun dan supir ini *bener-bener* bisa dibilang orang lapangan. Agen ini *kan* tahu namanya keluhan penumpang, sopir pun ni tahu keluhan penumpang seperti apa. Jadi perkembangannya seperti apa, mungkin mereka pengennya dulu selimut sekarang *badcover* sekarang kita kasih *badcover*. Dulu bantalnya *agak* keras, sekarang harus *empuk*, kita bikin lagi yang busanya *agak* mahal. Dulu *gak* ada namanya wifi, sekarang harus ada karna banyak pelanggan kita Rawamangun *kan* orang kantor, *nah* itu memang bagaimana caranya harus difasilitasi, mungkin dari masalah makan di rumah makan prasmanan menunya kurang ini, itu ada. Cuma alhamdulillahnya kalau presentase keluhannya itu mungkin sekitar 35%. Alhamdulillahnya yang lain-lain biasa. Yang selama ini aku alami lho.

15. P : Upaya apa saja yang dilakukan perusahaan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen?

N : Kalau saat ini sih istilahnya kita perusahaan *tetep* ngikutin istilahnya perkembangan di jalan, sementara yang lagi ramai bus *double decker* atau bus tronton. Kalau info kemarin Pak haji *kan* bulan juli awal kemarin, ngambil lagi sasis Mer-C bus. Itu *gak* tahu katanya sih ada dari 20 bus ada 5 unit tronton Mer-C, cuman nanti berbentuk seperti apa ya kita belum tahu. Masalahnya kita *kan* ngikutin perkembangan. Kalau *gak* gitu, *kite* ketinggalan. Kayak SHD ma HDD *kan* berjalan

mulai tahun lalu dan tahun ini. Karna kita lihat kondisi manajemenn perusahaan kita sendiri, kalau memang bisa kenapa *gak*, tapi kalau emang kondisi *gak* stabil kita *gak* ambil.

16. P : Bagaimana cara memberikan menu makanan untuk konsumen bus malam agar sesuai dengan keinginanya/kesukaanya ?

N : Yang pasti *gini*, selama di rumah makan setiap hari menunya berbeda, terus masalah makanan *pun* kita lihat *sikon*. *Kayak situ* bilang disaat jalan lagi macet, kita paksain masuk rumah makan pun mau sampai Jakarta jam berapa *kan gak* mungkin.

17. P : Pada awal tahun 2014, PO. Haryanto menawarkan kursi bus wisata seat 2-2 dengan jumlah 34 kursi dan pada saat ada konsumen ingin kursi lebih dari 34 buah, pihak haryanto tidak bisa memberikannya. Bagaimana penjelasan bapak?

N : *Istilahnye* 2 tahun ini kan udah ada wisata sendiri, itu busnya juga udah mau berjalan 2 tahun ini, pPk haji memang wisata *gak* digabung dengan regular.

18. P : Saya lihat PO. Haryanto tidak menyediakan seat bus 2-3 dengan jumlah maksimal 60 kursi, apa yang menjadi alasan hal tersebut ?

N : Dari sananya *gak* ada, untuk kenyamanan. Disini fasilitasnya hanya itu (Bus seat 2-2).

19. P : Apa saja strategi perusahaan agar tetap eksis dalam ketatnya persaingan saat ini?

N : Sebenarnya Sama yang tadi, kita *tetep* masalah kenyamanan penumpang ya dari *service*, dari armada, kita paling armada paling jelek itu 2012. Jadi emang gimana caranya, ya kita peramajaan bus dijual beli yang baru. Kita ngikutin perkembangan *lah*, *kayak* sekarang *double decker*, mau *gak* mau gimana caranya harus ada, Karena persaingan *gak* main-main *lho*. Ribut di medsos *pun* terjadi, yaa maaf-maaf aja kayak Shantika, Bejeu, Agra, kita itu ya bersaing. ribut antara fanatik bus *pun* terjadi, namanya anak usia-usia muda *gak* terima terus jelekin itu sudah terjadi, itulah *gue* bilang media sosial bisa dibidang sebagai jembatan buat *marketing* kita. Ya jadi kita terkenal dimana-mana ya dari media sosial.

20. P : Bagaimana cara perusahaan untuk memberikan rasa peduli kepada konsumen?

N : Ya kalau *istilahnye* kayak perusahaan bikin konsumen lebih nyaman, yaa kembali lagi kita jasa transportasi gimana caranya orang *gak* suka jadi suka, orang yang istilahnya orang bosan *gak* jadi bosan, ya itu kembali *gue* bilang fasilitas, kayak fasilitas *souvenir* 15 tiket bisa ditukar kaos, tas, topi. A5 tiket apa, 20 tiket apa, kayak

jaket ada tulisan Haryanto, pokoknya gimana caranya *kite* bikin semenarik mungkin. Alhamdulillahnya ya tahun ini *gue* bilang *tetep* maju, namanya penumpang *tetep* bertambah. Busnya baru *oo* bagus, lihat *body* bus ini baru mereka senang.

21. P : Bagaimana cara menetapkan tempat usaha PO. Haryanto?

N : Gampangya *kayak gini* aja, Contoh kita pengen buka agen baru, kayak kemarin solo kan bisa dibidang termasuk baru, itu tinggal kita lihat, di daerah ini persaingannya gimana, terus keinginan penumpang itu seperti apa, *saumpama* kita taruh disini banyak *gak*, jadi kita *gak* asal mengambil tempat, kita juga terjun langsung ke lapangnya. Lihat kira-kira respon konsumen itu seperti apa. Soalnya sekali kita terjun, sekali kita mengiyakan resiko harus dihadapi. Namanya merintis harus *gue* bilang. Dulu pun *gak kayak* sekarang, dulu *pun* berjuang, sedikit dari banyak, pelayanan jasa harus ramah, harus supel, itu harus

22. P : Cara mengetahui respon konsumen itu bagaimana pak?

N : Kembali lagi kan kita ada istilah data pemberangkatan bus, *kite* disini ada sendiri setiap bulan, contoh dari jurusan lebak bulus dari Jepara Kelet dari minggu pertama berapa penumpangnya, minggu kedua, minggu ketiga kalau ada peningkatan 35%.maka Otomatis kita bakal tambah bus Dari Kelet jatah 2 bus bisa tambah 3 atau 4. Orang ini naik kan *gue* bilang dari mulut ke mulut. *Oo* naikin ini enak nyaman,bisnya nyaman kok, fasilitas, maka lari ke kita. Maka *gue* bilang *tetep* masalah marketing dari omongan mulut ke mulut. Kita kan disini jasa pelayanan kan bagaimana caranya pelayanan itu harus melayani konsumen. Cuman memang ada beberapa kita ngikutin orang kan *gak* ada habisnya, udah dikasih coca-cola oh pengen buah, dikasih buah *pengen* daging itu hal lumprah cuman kita kan *gak* harus ngikutin omongan konsumen kan *gak*

23. P : Apakah ada agen penyalur dalam kegiatan bisnis PO. Haryanto? Jika ada bagaimana cara anda mengatur agen penyalur?

N : Contoh ada orang yang pengen buka agen baru, ya kita *tetep survey* ke lapangan pertama kita lihat, contoh di demak , di Demak nih jarak paling *gak* berapa ratus meter ada PO lain *gak*, kira-kira orang ini supel *gak*, pinter *gak*, apa hanya *pendiem* apa banyak omong, karena orang yang *diem* itu pengaruh di penjualan. Tapi orang yang banyak omong, mungkin omonganya enak itu mempengaruhi. Kita *gak* asal menerima, kita pun harus lihat. Terus kita kira-kira jalur ini saumpanya dari bus kita *stanby* ini memungkinkan *gak*. Kita *tetep* pantau. Terus *saumpama* kita kasih armada, kan *kayak* aku bilang di istilah desa kan ada keamananya tersendiri, *die* udah

ngamanin Shantika terus tiba-tiba haryanto ada masuk, ini gimana, tetep ada itunganya dari orang yang bersangkutan yang pengen buka agen ini siap gak, jadi gak gampang. Namaya aparat kan ada biaya keamanan, kalau memang dari bersangkutan siap ya kenapa kita *gak* kasih ijin. Cuman dengan kata lain agen pun masa percobaan 3 bulan, penjualanya gimana, kalau 3 bulan penjualan berekmbang ya *tetep*, tapi kalau *gak* ada kemajuan ya kita panggil dulu, kenapa alesanya apa.

24. P : Bagaimana promosi yang dilakukan PO. Haryanto saat ini?

N : Kalau promosinya kita ya mungkin contoh ada armada baru kalau anak-anak haryanto mania bisa dibilang tour ya, apa tour ke bali, apa ziarah *free* atau gimana, yaa itu. Kita per 2 bulan 3 bulan pasti ada armada baru. Armada baru ini kan bisa dibilang buat ngelebarin sayap. Jadi gak cuman lingkup Jateng. Kita yang ada itu Madura-Jakarta, Jateng-Jakarta, Solo-Jakarta, Wonogiri-Jakarta *gak* menutup kemungkinan kayaknya ada bakalan ada Bandung sama Bali, Cuma aku belum tahu terealisasinya kapan, masalahnya kan ya *tetep* sekarang kan Bandung pemain lama Pahala (PO.Pahala Kencana).

25. P : Bagaimana penetapan harga yang anda berikan kepada konsumen?

N : Kalau masalah penetapan harga tiket, lah inilah fungsinya agen. Apa lagi masuk terminal kan ada banyak satu dua tiga sampai berapa puluh. Ada Bejeu, Shantika, Madu kismo, segala macem.kita *tetep* masukan dari agen. Shantika contoh 150 kalau kita samain dengan fasilitas ini masuk *gak*, cuman maaf *aje* dari dulu hingga sekarang kalau masalah harga kita lebih tinggi selesihnya Rp. 10.000. ya alhamdulillahnya *konsumen no problem*.

26. P : Apakah ada pembaharuan kebijakan pemasaran ? kalau ada, disaat apa perlunya pembaharuan kebijakan tersebut?

N : Kalau setiap tahun *kayaknya gak* tentu,*gue* bilang kita *ngikutin* arus aja, perkembangan sekarang *kayak* apa. Cuman kelemahan dari bus tronton tingkat bisa aku bilang mungkin bukan bus *cepat ye*, karena faktor berat kan pengaruh. Kalau mungkin bus tingkat di luar negeri kan sebenarnya mereka bukan bus malam tapi bus kota ya. Maka kita tahap ini baru mencoba bus ini dibuat bus regular atau wisata, kalau bus dibuat bus malam dengan harga tiket mungkin 200 apa orang pada mau. mau pelanggan yang *nguber* waktu dengan naik bus ini apa *iye* mereka larinya bus lama. Kemarin kita pengen buka gebrakan, kita pengen bikin kayak pesawat, jok pesawat kan ada, istilahnya khusus depan ini *bener-bener* kayaknya buat kenyamanan mereka sendiri dengan harga berbeda, modelnya seatnya 1-2. Alhamdulillahnya itu *gue*

bilang sementara baru rawamangun,soalnya kan pelanggan kita ada lho mas istilahnye seminggu sekali berangkat ke Jakarta ya pengusaha jadi dia gak mau diganggu orang. Dia mau duduk sendiri jarak yang lebar kita.

27. P : Sekarang ini semakin banyak usaha bisnis yang bermunculan, apakah bapak tidak takut tersaingi dengan perusahaan lain?

N : Ya makanya *gue* bilang di awal, sistem itu kita bersaing sehat aja sih. Ya persaingan kita satu mungkin di fasilitas sama *service* penumpang kali ya, mungkin aku bilang kayak Bejeu Shantika ada seat 2-1 , cuma ya kalau aku bilang dengan kenyataan sekarang *alhamdulillah* kita tetep di atas. Sama-sama bus baru ya masih lari ke kita, sampai sekarang kita masih menang diwaktu

28. P : Apa harapan kedepannya untuk dunia jasa perusahaan otobus?

N : *Sebenarnya* jujur kendala sekarang itu memang sejak ditutupnya Pulo Gadung difokusin pulo gebang itu kendala. Jadi namanya Jakarta itu kan memang sudah ada wacana bus antar daerah antar Provinsi itu tidak bisa masuk ke Jakarta cuma terealisasinya kapan aku gak tahu, Jakarta difokusin hanya busway dan monorel dengan dalih mengurangi kemacetan. Kembali lagi penumpang kita terus ternag memang banyak mengalami penurunan karna pulo gebang ini kan bekasi. Sampai pulo gebang kan mereka harus naik busway lagi, itu kan biaya lagi, lha ini kendala. Kalau aku *sih* berharap kedepanya kita *tetep* bertahan, perusahaan semakin besar masalahnya kita kan *ngidupin* jutaan *lho*, kalau ada apa-apa ya mau dikemanain. Namanya kita swasta kan beda dengan Pemerintah yang dananya yang sumbernya dari Negara. Kita sumbernya utangg, bedanya PNS sama swasta ya itu jadi gimana caranya kita harus mikir namanya kost dan pengeluaranya harus stabil. Kalau pemasukan pengeluaran lebih banyak pengeluaran ya harus berjuang. Kembali lagi *tetep* kita kalah dengan aturan pemerintah, kita kalah, ya harus diikuti kalau kita *gak* ikutin aturan pemerintah ya ada sanksinya mungkin perizinan dipersulit.

HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

B. Hasil Wawancara dengan Crew Bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Bulan Rusbiyanto

Hari/tanggal : Senin, 14 Agustus 2017

Pukul : 17.44 WIB - Selesai

1. P : Sudah berapa tahun di PO.Haryanto?
N : Sudah 6 tahun lebih
2. P : Posisi bapak di PO.Haryanto sebagai apa?
N : Sopir pak
3. P : Apa bapak pernah mengalami LAKA?
N : Pernah 3 kali
4. P : Bagaimana penanganan disaat ada LAKA?
N : Ya laporan ke perusahaan dan diurus polisi, bus kita ditahan untuk BB (Barang Bukti). Penumpang dijemput bus PO.Haryanto lainnya
5. P : Layanan yang anda berikan berikan ke konsumen apa saja?
N : Ya seperti itu lah, biasa waktu istirahat ya istirahat, waktu sholat ya kita berhenri untuk sholat
6. P : Kendala layanan konsumen apa saja?
N : Belum ada kendala



HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

C. Hasil Wawancara dengan Crew Bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Ahmad Sunarto
Hari/tanggal : Senin, 14 Agustus 2017
Pukul : 17.50 WIB – Selesai

1. P : Sudah berapa lama di PO.Haryanto?
N : Sudah lama mas, mulai 2003 awal
2. P : Posisi bapak di PO.Haryanto sebagai apa?
N : *Driver* pak
3. P : Apa bapak pernah mengalami LAKA?
N : Pernah ada, satu kali LAKA di Wonogiri pada jalur biasa
4. P : Bagaimana penanganan disaat ada LAKA?
N : Disaat ada konsumen yang luka-luka sudah ada tanggungjawab penuh dari perusahaan
5. P : Layanan yang anda berikan berikan ke konsumen apa saja?
N : Pelayanannya itu snack, makan gratis, bantal, selimut ada, waktu sholat berhenti. Berhenti di sini Sholat Magrib, rumah makan sholat isyak, nanti shubuh kalaubelum sampai berhenti, kalau sudah sampai tujuan belum shubuh tidak berhenti, kalau bus saya sampai sana belum shubuh karena sudah ada TOL Cipali
6. P : Kendala layanan konsumen apa saja?
N : Kendalanya banyak mas, Perbaikan jalan kan macet, ya kalau ada trouble dikit, pernah trouble rem penumpang diangkut bus lain kalau muat, kalau tidak muat kita ambilkan dari garasi.

HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

D. Hasil Wawancara dengan Crew Bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Hartoyo

Hari/tanggal : Senin, 14 Agustus 2017

Pukul : 17.58 WIB – Selesai

1. P : Sudah berapa lama di PO.Haryanto?
N : Sekitar 3 tahun lah
2. P : Posisi bapak di PO.Haryanto sebagai apa?
N : Bus 87, *Driver* pak
3. P : Apa bapak pernah mengalami LAKA?
N : Alhamdulillah tidak
4. P : Layanan yang anda berikan berikan ke konsumen apa saja?
N : Kasih fasilitas terbaik, permintaanya apa dikasih yang terbaik, nyaman seneng selamat sampai tujuan. Sopirnya haryanto sih cepat semua.
5. P : Kendala layanan konsumen apa saja?
N : Paling bus trouble dijalan, masalah mesin, rem. Kalau *trouble* diperbaiki, yang penting penumpangnya dioper bus dulu.



HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

E. Hasil Wawancara dengan Crew Bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Musro Widodo

Hari/tanggal : Senin, 14 Agustus 2017

Pukul : 18.03 WIB – Selesai

1. P : Sudah berapa tahun di PO.Haryanto?
N : Saya kurang lebih hampir 6 tahun
2. P : Posisi bapak di PO.Haryanto sebagai apa?
N : Pegang *Driver*
3. P : Apa bapak pernah mengalami LAKA?
N : Inshaallah belum ada
4. P : Layanan yang anda berikan berikan ke konsumen apa saja?
N : Ya kita kan sebagai *driver* ramah, harus itu. Waktu sholat ya berhenti tapi kalau waktunya masih sampai tujuan, kita langsung. Kita sampai Jakarta jam 03.30 – 04.00 WIB belum Shubuh
5. P : Kendala layanan konsumen apa saja?
N : Ya masalah jalan macet



HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

F. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Miftakhuddin Asshidiqi

Hari/tanggal : Selasa, 8 Agustus 2017

Pukul : 21.59 WIB - selesai

1. P :Anda ke Jakarta biasanya pakai bus apa ?
N :Haryanto aa terus bawa apa
2. P :Apa pernah naik bus lain ?
N :Nusantara, shantika juga pernah
3. P :Menurut anda, bagaiman penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
N :Katanya, haryanto layananya bagus
4. P :Bagaimana harga yang diterapkan di PO. Haryanto?
N :Harganya paling tinggi pak, kalau pelayanan bagus tidak apa-apa, penting pelayanan, cepat cepat, penting kualitas, ada harga ada rupa
5. P :Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan toko PO. Haryanto? Apakah memuaskan?
N :Kalau yang sudah-sudah, sopirnya keren, cepat tepat waktu
6. P :Apakah PO.Haryanto sudah memberikan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda saat ini?
N :Kalau saya naik bus yang penting sampai sana dengan selamat pak,

HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

G. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Ali Musthofa

Hari/tanggal : Senin, 7 Agustus 2017

Pukul : 22.15 WIB - selesai

1. P : Anda ke Jakarta biasanya pakai bus apa ?
N : Haryanto istimewa haryanto sampai pulo gadung nomer satu, habis shubuh udah ada
2. P : Menu makan haryanto bagaimana?
N : Ya sama-sama prasmanan
3. P : Kenapa memilih haryanto?
N : Mandornya nyuruh haryanto, kalau saya ya faktor makan itu, kan karena saya suka soto, kalau nusantara makannya *dikit, ajeg*.
4. P : Menurut anda, bagaimana penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
N : Bagus
5. P : Bagusnya haryanto apa?
N : Jeleknya aja, jeleknya Tv gak dihidupin irit, lampunya dimatikan terus, jeleknya Itu saja. Pernah saya komplek toiletnya perlu dibersihkan. Bagusnya menu makanan itu(soto), nyamanya itu bisa bejujung jarak kursinya lebar
6. P : Crew bus haryanto gimana?
N : Crewnya sama-sama sih, tapi saya pernah ketemu crewnya ya baik, saya minta wifi ya dikasih kodenya. Bagusnya disitu.
7. P : Harga tiket bagaimana?
N : Ya standart, hampir sama-sama, mungkin selisih 10rb. Ya dianggap sama.
8. P : Apa pernah ada barang ketinggalan?
N : Ada, akhirnya ya pas saya tidak diurusi sih, tapi bagusnya haryanto pernah di pinggir jalan gringseng saat istirahat, pengalaman saya sopirnya baik ada orang ketinggalan lalu dijemput lagi. Padahal jaraknya sudah seperti sini (Desa Jurang) – karanganyar (sekitar 17Km)

HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

H. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Indra Fernandi

Hari/tanggal : Rabu, 2 Agustus 2017

Pukul : 18.10 WIB - selesai

1. P : Anda ke Jakarta biasanya pakai bus apa ?
N : Biasanya, kemarin saya ke Jakarta pake PO. Haryanto mas
2. P : Apa pernah naik bus lain ?
N : Kalau yang lain pernah mas, cuman kemarin coba-coba katanya enak
3. P : Menurut anda, bagaimana penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
N : Menurut saya umum ya mas, untuk segi harga belum tahu menahu soalnya saya tidak terlalu memikirkan itu, saya butuhnya ini ya ini langsung saya bayar, langsung saya ambil mas.
4. P : Bagaimana harga yang diterapkan di PO. Haryanto?
N : Kalau saya lagi butuh ya berapapun yaa saya beli mas. Kalau gak ya gak mas.
5. P : Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan toko PO. Haryanto? Apakah memuaskan?
N : Cukup sih, cukup memuaskan
6. P : Apakah PO.Haryanto sudah memberikan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda saat ini?
N : Kalau sudah memberikan yang saya inginkan ya sudah, saya kan Cuma butuh tumpangan dari tempat saya ke tujuan itu sudah, selama perjalanan sudah nyaman ya sudah bagi saya.
7. P : Pada saat anda perjalanan tentunya pihak bus memberikan porsi makan, bagaimana tanggapan anda tentang menu makanan yang ditetapkan? Anda sudah sesuai dengan keinginan anda?
N : Kalau selera/keinginan belum mas, namanya orang kan beda-beda ya cukup lumayan lah untuk saya.
8. P : Menurut anda, bagaimana agar konsumen selalu memilih PO.Haryanto ?

N : Ya itu tadi, salah satunya ya memperhatikan layanan konsumen, apa yang diinginkan dari konsumen itu diperhatikan. Itu saja.

9. P : Apa yang perlu diperbaiki kedepannya oleh PO. Haryanto agar lebih baik lagi?

N : Kalau saya itu sih, nganu ya mas sudah lumayan bagus kalau pelayanannya sih, terutama menu makanannya itu kalau bisa divariasasi atau diganti-ganti atau digimana lagi.



HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

I. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Ayik

Hari/tanggal : Rabu, 2 Agustus 2017

Pukul : 18.05 WIB - selesai

11. P : Sudah berapa kali bapak menggunakan bus wisata?
N : Wah tidak terhitung, kalau 10 ya lebih
12. P : Apa bapak mengetahui adanya bus Haryanto ?
N : Ya pastinya lah
13. P : Selama ini bus apa yang sering bapak gunakan?
N : Ya beda-beda, ada efisien haryanto ya pernah gimana?
14. P : Alasan apa yang mempengaruhi bapak memilih armada bus?
N : Ada banyak armada atau banyak teman jadi bisa ngobrol bareng, beda kalau elf, mobil, capek
15. P : Apakah bapak sudah mengetahui tentang jam sewa bus saat ini?
N : Tidak tahu
16. P : Apakah bapak masih membutuhkan seat bus 2-3 dengan jumlah maksimal 60 kursi? Kalau iya apa alasan bapak?
N : Untuk saat ini tidak berlaku fis, udah tidak ngetren lagi, mosok 2-3. Kalau masih 2-3 ya sudah ketinggalan dengan bus yang baru.
17. P : Selama ini banyak armada bus menerapkan perhitungan waktu sewa bus adalah
05.00 WIB – 02.00 WIB. kalau melebihi waktu maka kena denda bahkan dihitung sewa 1 hari lagi. Contoh, untuk wisata ke Yogyakarta sewa bus A memasang tarif RP. 3,500,000 (05.00 WIB-02.00 WIB). andaikan bapak sampai dengan jam 09.00 WIB maka dikenakan harga Rp. 7.000.0000. Bagaimana pendapat bapak?
N : Wah kalau disuruh langsung bayar ya nanti dulu
18. P : Contoh, untuk wisata ke Yogyakarta sewa bus A memasang tarif RP. 3,500,000 (05.00 WIB-02.00 WIB). andaikan anda memesan bus dengan 2 hari 1 malam dengan harga Rp. 5.250.000 bagaimana pendapat bapak?

- N : Wah kalau itu seandainya fasilitasnya bagus oke aja
19. P : Apa yang anda butuhkan dalam layanan bus wisata?
- N : Pertama layanan, kalau bus layananya bagus banyak fasilitas contoh ada selimut, bantal, dan lain-lain
20. P : Apa pernah ada komplek?
- N : Ya kalau masalah kompleks pasti ada, dari sopir jangan nyetir ndadak. Ada fakta kemarin dari rombongan ziarah sewa bus 2, tapi berhubung satunya tidak bisa jadi ditukar dengan yang lain. Dari peserta Kok beda ya busnya jadi membuat resah. Untuk kedepannya bus kalau bisa dua ya dua. Kalau gak bisa ya jangan ndadak. Itu saja.
21. P : Apa yang anda harapkan mengenai bus wisata ke depan?
- N : Pertama untuk meremajakan mesinya. Mosok mesinya itu itu saja kan malah kalah dengan bus yang baru, sekarang bus baru kan bagus, mesinya bagus kuat ditanjakan, dilihat ya bagus pengen numpak dan sopirnya ya muda-muda.



HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

J. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Ahmad Syafii
Hari/tanggal : Rabu, 9 Agustus 2017
Pukul : 18.22 WIB - selesai

1. P : Anda ke Jakarta biasanya pakai bus apa ?
N : Haryanto, ya saya tahu dari teman-teman
2. P : Apa pernah naik bus lain ?
N : Pernah
3. P : Menurut anda, bagaiman penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
N : Bagus, pelayanan ya bagus
4. P : Bagaimana harga yang diterapkan di PO. Haryanto?
N : Harganya sudah lumayan
5. P : Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan toko PO. Haryanto? Apakah memuaskan?
N : Bagus, ya sudah memuaskan
6. P : Apakah PO.Haryanto sudah memberikan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda saat ini?
N : Sudah memenuhi syarat itu
7. P : Pada saat anda perjalanan tentunya pihak bus memberikan porsi makan, bagaimana tanggapan anda tentang menu makanan yang ditetapkan? Anda sudah sesuai dengan keinginan anda?
N : Sudah, terkadang ada nasi goreng
8. P : Menurut anda, bagaimana agar konsumen selalu memilih PO.Haryanto ?
N : Pelayananya harus bagus, sopir ma kondektur ramah-ramah
9. P : Apa yang perlu diperbaiki kedepannya oleh PO. Haryanto agar lebih baik lagi?
N : Saya kok belum faham

HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

K. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Nay

Hari/tanggal : Rabu, 9 Agustus 2017

Pukul : 18.33 WIB - selesai

1. P : Anda ke Jakarta biasanya pakai bus apa ?
N : Haryanto, dari dulu sih terkenalnya itu. Buat anak muda sip lah
2. P : Apa pernah naik bus lain ?
N : Ya gonta-ganti sih mas
3. P : Menurut anda, bagaiman penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
N : Oo bagus
4. P : Bagaimana harga yang diterapkan di PO. Haryanto?
N : Normal sih
5. P : Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan toko PO. Haryanto? Apakah memuaskan?
N : sudah
6. P : Apakah PO.Haryanto sudah memberikan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda saat ini?
N : Insyaallah sudah
7. P : Pada saat anda perjalanan tentunya pihak bus memberikan porsi makan, bagaimana tanggapan anda tentang menu makanan yang ditetapkan? Anda sudah sesuai dengan keinginan anda?
N : Ya lumayan, walaupun kurang mewah seperti NS
8. P : Menurut anda, bagaimana agar konsumen selalu memilih PO.Haryanto ?
N : Apa ya, kayaknya sih udah bagus. Jok kursi ada nyaman ada yang gak. Pas tidak nyaman pada waktu dapat bus jelek lama
9. P : Apa yang perlu diperbaiki kedepannya oleh PO. Haryanto agar lebih baik lagi?
N : Busnya dibagusi semua. Bus yang lama dibuang deh.

HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

L. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Riyan Kristia Raharja

Hari/tanggal : Rabu, 9 Agustus 2017

Pukul : 18.37 WIB - selesai

1. P : Anda ke Jakarta biasanya pakai bus apa ?
N : Haryanto, sudah terbiasa
2. P : Apa pernah naik bus lain ?
N : Kebanyakan sih haryanto karna tiketnya dekat rumah
3. P : Menurut anda, bagaiman penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
N : Ya standart lah
4. P : Bagaimana harga yang diterapkan di PO. Haryanto?
N : Biasa lah
5. P : Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan toko PO. Haryanto? Apakah memuaskan?
N : Untuk bus sekelas haryanto sudah memuaskan
6. P : Apakah PO.Haryanto sudah memberikan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda saat ini?
N : Ya kadang udah ada bus yang baru. Sudah bagus, layak jalan lah. Saya butuh untuk bus malam haryanto ada bus bisnis 1-2 gitu biar longgar. Gak Cuma 2-2, kebanyakan 2-2 kan. ingin ya ada bisnis ada ekonomi
7. P : Pada saat anda perjalanan tentunya pihak bus memberikan porsi makan, bagaimana tanggapan anda tentang menu makanan yang ditetapkan? Anda sudah sesuai dengan keinginan anda?
N : Sudah sesuai layaknya, ibarat diri kita naik ekonomi untuk makanan wajar lah. Menu makanan haryanto prasmanan tinggal milih, ibaratnya ada soto, rames tinggal milih tergantung selera pribadi.
8. P : Menurut anda, bagaimana agar konsumen selalu memilih PO.Haryanto ?

N : Mmm, ya sebenarnya udah cukup. Tapi pengu haryanto mengeluarkan bus kelas bisnis 1-2.

9. P : Apa yang perlu diperbaiki kedepannya oleh PO. Haryanto agar lebih baik lagi?

N : Sudah termasuk bagus sih haryanto. Ya pengu haryanto mengeluarkan bus kelas bisnis 1-2. Kan namanya orang ada yang suka ekonomi, ada yang eksekutif, bisnis kan gitu. Jadi kita sebagai konsumen pengen milih yang kita inginkan



HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

M. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Sukarno

Hari/tanggal : Rabu, 9 Agustus 2017

Pukul : 18.28 WIB - selesai

1. P : Anda ke Jakarta biasanya pakai bus apa ?
N : Haryanto, pelayanannya bagus tepat waktu
2. P : Apa pernah naik bus lain ?
N : Berpuluh tahun
3. P : Menurut anda, bagaimana penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
N : Bagus,
4. P : Bagaimana harga yang diterapkan di PO. Haryanto?
N : standart
5. P : Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan toko PO. Haryanto? Apakah memuaskan?
N : Ya sudah memuaskan
6. P : Apakah PO.Haryanto sudah memberikan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda saat ini?
N : Ya sudah sesuai keinginan, kebutuhan, pelayanan keselamatan sampai tujuan tepat waktu. Itu yang perlu dibagusin lho biar hasil pelangganya tidak pindah bus
7. P : Pada saat anda perjalanan tentunya pihak bus memberikan porsi makan, bagaimana tanggapan anda tentang menu makanan yang ditetapkan? Anda sudah sesuai dengan keinginan anda?
N : Ya sudah bagus, saya suka soto, nasi goreng
8. P : Menurut anda, bagaimana agar konsumen selalu memilih PO.Haryanto ?
N : Harganya agak diturinin dikit, kalau saya pulang dari Jakarta sampai kok 200, P kalau bisa disamain dari sini lho mas (Pati-Kudus harga Rp.180.000)

9. P : Apa yang perlu diperbaiki kedepannya oleh PO. Haryanto agar lebih baik lagi?
N : Ya snack ya, snack biasanya kan ada, sekarang kok gak ada



N : Narasumber

N. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Muhammad Tegar Rifan Tono

Hari/tanggal : Selasa, 8 Agustus 2017

Pukul : 18.50 WIB - selesai

1. P : Anda ke Jakarta biasanya pakai bus apa ?
N : Pernah, tapi aku gak mau lagi-lagi, kecewa saya kecewa, saya pernah diturunin tidak sampai tujuan, tidak sampai tujuan, niat saya ya saya pilih PO.Haryanto terus, malah kecewa terus saya pilih shantika karna pernah diturunin tidak sampai tujuan. Saya diturunin di TOL Cibitung, kan masih jauh dari jakarta
2. P : Kenapa anda pada saat itu memilih haryanto?
N : Ya katanya enak, sopiranya juga cepat
3. P : Menurut anda, bagaimana penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
N : Ya standart lah
4. P : Bagaimana harga yang diterapkan di PO. Haryanto?
N : Harganya pada saat itu 210.000, ya harganya kemahalan menurutku. Ya masalahnya saat pertama saya kecewa dengan crewnya. Tidak memuaskan itu saja, saya diturunin di Tol Cibitung. Kan turun di Tol itu aslinya pelanggaran
5. P : Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan toko PO. Haryanto? Apakah memuaskan?
N : Sudah bagus, Tepat waktu
6. P : Apakah PO.Haryanto sudah memberikan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda saat ini?
N : Tujuanya harus nyenangkan pelanggannya, tujuan mana ya harus diturunkan ditujuanya. Udah itu saja. Itu yang saya alami kok
7. P : Pada saat anda perjalanan tentunya pihak bus memberikan porsi makan, bagaimana tanggapan anda tentang menu makanan yang ditetapkan? Anda sudah sesuai dengan keinginan anda?
N : Menurut saya, ya lumayan sama dengan lainnya. Sudah sesuai keinginan
8. P : Menurut anda, bagaimana agar konsumen selalu memilih PO.Haryanto ?
N : Ya ancen itu disediakan kopi seperti Bejeu. Saya pernah naik PO.Haryanto dapat kuras yang keras

9. P : Apa yang perlu diperbaiki kedepannya oleh PO. Haryanto agar lebih baik lagi?

N : Ya itu, gini lho yang jualan tiket sama kernetnya itu harus rundingan. Itu perkaranya dulu saya diturunin karena agensya tidak bilang ke kernet kalau saya turun di Jakarta. Makanya saya diturunin di Cibitung. Kebersihanya kurang menurut saya, terus intinya kebersihan, terus kopinya. Zaman dahulu kan PO.Haryanto pernah ada snacknya tapi sekarang gak ada ntah kenapa. Teman-teman saya naik Shantika kalau tidak ya Bejeu. Ya cepatnya ya cepat PO.Haryanto. pokoknya Bejeu ma Haryanto itu saingan cepat. Kalau shantika biasa.



HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

O. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Muhammad Dimas

Hari/tanggal : Jum'ah, 11 Agustus 2017

Pukul : 17.44 WIB - selesai

1. P : Anda ke Jakarta biasanya pakai bus apa ?
N : Pulang pergi naik ini (PO.Haryanto)
2. P : Apa pernah naik bus lain ?
N : PO.Haryanto
3. P : Menurut anda, bagaimana penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
N : Bagus,
4. P : Bagaimana harga yang diterapkan di PO. Haryanto?
N : oo.. Harganya pas
5. P : Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan toko PO. Haryanto? Apakah memuaskan?
N : Ya sudah sesuai
6. P : Apakah PO.Haryanto sudah memberikan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda saat ini?
N : Ya sudah sesuai
7. P : Pada saat anda perjalanan tentunya pihak bus memberikan porsi makan, bagaimana tanggapan anda tentang menu makanan yang ditetapkan? Anda sudah sesuai dengan keinginan anda?
N : Baik-baik aja, menunya semuanya suka
8. P : Menurut anda, bagaimana agar konsumen selalu memilih PO.Haryanto ?
N : Sudah pas
9. P : Apa yang perlu diperbaiki kedepannya oleh PO. Haryanto agar lebih baik lagi?
N : Gak ada

HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

P. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Andi Kuswoyo

Hari/tanggal : Jum'ah, 11 Agustus 2017

Pukul : 17.42 WIB - selesai

1. P : Anda ke Jakarta biasanya pakai bus apa ?
N : Haryanto, rata-rata per tahun naik haryanto 5-6 kali
2. P : Mengapa memilih haryanto daripada bus lainnya ?
N : Karena pelayanannya kan bagus, kita kan orang asli kudus, istilahnya kan ini PO dari kudus biar lancar dan maju.
3. P : Menurut anda, bagaiman penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
N : Ya wajar, istilah harga gak dinaikin seenaknya
4. P : Bagaimana harga yang diterapkan di PO. Haryanto?
N : Ya kalau kita ibarat harga selisih tapi pelayanannya bagus kita puas
5. P : Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan toko PO. Haryanto? Apakah memuaskan?
N : Ya sudah sesuai
6. P : Apakah PO.Haryanto sudah memberikan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda saat ini?
N : sudah
7. P : Pada saat anda perjalanan tentunya pihak bus memberikan porsi makan, bagaimana tanggapan anda tentang menu makanan yang ditetapkan? Anda sudah sesuai dengan keinginan anda?
N : Sudah sesuai, kadang ada nasi goreng, soto. Layananya bagus setiap kita istirahat di rumah makan kan sering dikontrol kalau penumpang kurang kadang ditunggu, kadang dicari
8. P : Menurut anda, bagaimana agar konsumen selalu memilih PO.Haryanto ?
N : Segi layanan harus baik

9. P : Apa yang perlu diperbaiki kedepannya oleh PO. Haryanto agar lebih baik lagi?
N : Saya kira sih sudah tidak ada, kursinya sudah nyaman tidak terlalu sempit



HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

Q. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Jatmiko

Hari/tanggal : Jum'ah, 11 Agustus 2017

Pukul : 17.40 WIB - selesai

1. P : Anda ke Jakarta biasanya pakai bus apa ?
N : Baru kali ini bawa haryanto
2. P : Menurut anda, bagaiman penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
N : Standar lah, baik
3. P : Bagaimana harga yang diterapkan di PO. Haryanto?
N : Ya Standart lah
4. P : Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan toko PO. Haryanto? Apakah memuaskan?
N : Ya baik
5. P : Apakah PO.Haryanto sudah memberikan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda saat ini?
N : Sudah enak, saya suka joknya lebar gak terlalu sempit
6. P : Pada saat anda perjalanan tentunya pihak bus memberikan porsi makan, bagaimana tanggapan anda tentang menu makanan yang ditetapkan? Anda sudah sesuai dengan keinginan anda?
N : Kalau menu makanan kan belum tahu, kan baru ini
7. P : Menurut anda, bagaimana agar konsumen selalu memilih PO.Haryanto ?
N : Sebetulnya kan aku baru ini naik, belakangnya belum tahu, kan soalnya proyek aku kan di Bali, Jakarta. Gak tentu di Jakarta terus. Orang pati banyak di Bali. Mandor terbesar itu Pati lho di bali, Jakarta banyak mulai dari finishing, partisi, terus struktur bangunan kebanyakan pati. Saya yakin kalau PO.Haryanto buka di Bali itu ramai

HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

R. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Sriaah

Hari/tanggal : Jum'at, 11 Agustus 2017

Pukul : 18.00 - selesai

1. P : Anda ke Jakarta biasanya pakai bus apa ?
N : Haryanto,
2. P : Mengapa memilih haryanto daripada bus lainnya ?
N : Saya pilih haryanto mulai baru sampai sekarang saya pakai haryanto, dulu saya pakai muji jaya
3. P : Menurut anda, bagaiman penjualan yang dilakukan oleh PO. Haryanto?
N : Ya lumayan, enak nyaman, tanggungjawab penumpangnya sampai tujuan
4. P : Bagaimana harga yang diterapkan di PO. Haryanto?
N : Ya sama lah sama sebelumnya
5. P : Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan toko PO. Haryanto? Apakah memuaskan?
N : Baik,
6. P : Apakah PO.Haryanto sudah memberikan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda saat ini?
N : Sudah baik, ada snack. Snacknya roti, aqua
7. P : Pada saat anda perjalanan tentunya pihak bus memberikan porsi makan, bagaimana tanggapan anda tentang menu makanan yang ditetapkan? Anda sudah sesuai dengan keinginan anda?
N : Sudah sesuai heem. Kadang ada soto, ada ramesnya
8. P : Menurut anda, bagaimana agar konsumen selalu memilih PO.Haryanto ?
N : Ya supaya dia lancar terus, langgeng terus, layanan jangan mengecewakan penumpang lah
9. P : Apa yang perlu diperbaiki kedepannya oleh PO. Haryanto agar lebih baik lagi?
N : Layanan dan fasilitas Sudah pas, ya semua wc, tempat duduk sudak pas.

HASIL WAWANCARA

P : Peneliti
N : Narasumber

S. Hasil Wawancara dengan konsumen bus PO.Haryanto Kudus

Nama : Tholhah, S.Pd.I

Hari/tanggal : Minggu, 27 Agustus 2017

Pukul : 18.20 - selesai

1. P : Sudah berapa kali bapak menggunakan bus wisata?
N : Bus wisata itu ya lama juga mas, mulai tahun 2005 kalau gak salah, berangkat 2 tahun 1 kali
2. P : Apa bapak mengetahui adanya bus Haryanto ?
N : oo.. sudah
3. P : Selama ini bus apa yang sering bapak gunakan?
N : Gonta-ganti mas, kita cari kan bus kualitas baik, tahun muda, harga bersaing
4. P : Alasan apa yang mempengaruhi bapak memilih armada bus?
N : Yang paling mempengaruhi itu kondektur ma sopirnya, kalau sopir melayani penumpang itu fleksibel, luwes itu bisa dibuat langganan
5. P : Apakah bapak sudah mengetahui tentang jam sewa bus saat ini?
N : Jam sewa bus itu mulai pagi sampai jam 12 malam sudah sampai rumah, tapi biasanya ya fleksibel kalau melebihi dari jam 12.00 ada sanksi atau dendanya, karena kita sudah joinan sama sopir ma PO. Dikasih waktu longgar maksimal sampai jam 1 ada yang jam 2 juga tidak apa-apa, kan alasannya jalan macet.
6. P : Apakah bapak masih membutuhkan seat bus 2-3 dengan jumlah maksimal 60 kursi? Kalau iya apa alasan bapak?
N : Karena muridnya banyak, kalau menggunakan seat 2-2 itu kurang jok, maka terpaksa menggunakan seat 2-3, di MI/SD sekitar Desa Jurang (Kecamatan Gebog, Kabupaten Kudus) masih menggunakan seat 2-3, tapi kemarin MI lemah sawah menggunakan seat 2-2 yang lainnya msih seat 2-3.
7. P : Selama ini banyak armada bus menerapkan perhitungan waktu sewa bus adalah
05.00 WIB – 02.00 WIB. kalau melebihi waktu maka kena denda bahkan

dihitung sewa 1 hari lagi. Contoh, untuk wisata ke Yogyakarta sewa bus A memasang tarif RP. 3,500,000 (05.00 WIB-02.00 WIB). andaikan bapak sampai dengan jam 09.00 WIB maka dikenakan harga Rp. 7.000.0000. Bagaimana pendapat bapak?

N : Ya tidak mau, cari bus yang mau. Karena PO sekarang kan banyak mas

8. P : Apa yang anda harapkan mengenai bus wisata ke depan?

N : Yang kami harapkan itu untuk kedepanya ya bus yang kita sewa kondisinya baik, umurnya muda, jok nyaman, sopirnya enak dan kondekturnya juga bisa join.





DOKUMENTASI FOTO



Kantor PO.Haryanto



Garasi PO.Haryanto



Wawancara dengan Bapak Rajamuddin B selaku administration dan staf HRD PO.Haryanto



Foto bus PO.Haryanto



Suasana terminal bus Jati Kudus



Tempat kemudi bus PO.Haryanto



Wawancara dengan Bapak Jatmiko selaku konsumen bus PO.Haryanto



Wawancara dengan Bapak Sukarno selaku konsumen bus PO.Haryanto



Wawancara dengan Saudara Nay selaku konsumen bus PO.Haryanto



Wawancara dengan Bapak Ahmad Syafii selaku konsumen bus PO.Haryanto



Wawancara dengan Bapak Riyan Kristia Raharja selaku konsumen bus PO.Haryanto



Wawancara dengan Bapak Andi Kuswoyo selaku konsumen bus PO.Haryanto



Wawancara dengan Ibu Sriah selaku konsumen bus PO.Haryanto



Wawancara dengan Bapak Bulan Rusbiyanto selaku *driver* bus PO.Haryanto



Wawancara dengan Bapak Ahmad Sunarto selaku *driver* bus PO.Haryanto



Wawancara dengan Bapak Hartoyo selaku *driver* bus PO.Haryanto



Wawancara dengan Bapak Musro Widodo selaku *driver* bus PO.Haryanto



Bus PO.Haryanto sedang proses pemeliharaan kaca



Bus PO.Haryanto sedang proses pemeliharaan ban



Bus PO.Haryanto sedang proses pemeliharaan mesin

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nafis Makhshush Syarofi
NIM : 1320310117
Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/Manajemen Bisnis
Syariah
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat, Tanggal Lahir : Kudus, 13 Juni 1995
Agama : Islam
Alamat : Dk.Karangreja sari RT.05 RW.02 NO.24
Ds.Jurang, Kec. Gebog, Kab. Kudus
Riwayat Pendidikan : 1. MI NU AL-AZHARIYYAH Lulus Tahun 2006
2. MPTs NU TBS Kudus Lulus Tahun 2007
3. MTS NU TBS Lulus Tahun 2010
4. MA NU TBS Angkatan 2013

Demikian daftar riwayat pendidikan penulis secara singkat yang dibuat dengan sebenarnya.

Kudus, 28 Agustus 2017

Penulis



Nafis Makhshush Syarofi

NIM : 1320310117



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Tlp (0291) 432677, 438818 Faximile 441613

Email : Stain.kudus@yahoo.com; stainkudus@mail.com; kudus.stain@gmail.com

Website : www.stainkudus.ac.id

DAFTAR ISI AN KEGIATAN KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Nafis Makhshush Syaropi NIM 1320310117
Pembimbing : H.M. Husni Mubarak, SE,MM.
Judul Skripsi : PENERAPAN CUSTOMIZATION LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI PO. HARYANTO
KUDUS

NO	TANGGAL	URAIAN / PEMBAHASAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1			
2	14-2-17	Bab 1	
3	12-7-17	Bab 2	
4	13-7-17	Bab 3	
5	20-7-17	penelitian wawancara	
6	21-7-17	Revisi 1, 2, 3	
7	28-8-17	Bab 4	
8	29-8-17	Revisi Bab 4	
9	31-8-17	Bab 5	
10	4-9-17	Abstrak	
11	5-9-17	Ac dan diseminasi	
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

DIKEMBALIKAN KE JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Tanggal : _____

Penerima : _____

Tanda Tangan : _____



KEMENTERIAN AGAMA
DIAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
SAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Conge Ngembalreja, Benda Pos 31 Telp. (0291) 432677-441683
email : stain.kudus@yahoo.com; website : www.stainkudus.ac.id

Sertifikat

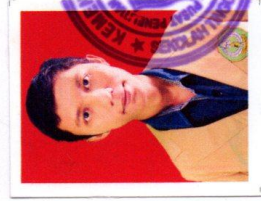
Nomor : B-262/Sti.05/P-I/PP.06/04/2017

Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M)
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus Menerangkan Bahwa :

NAFIS MAKHSHUSH SYAROFI
NIM. 1320310117 – S1 SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM (MBS)

Telah Melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN)
Angkatan Ke-39 Tahun 2017 Pada Tanggal 20 Februari s/d 31 Maret 2017
Di Desa Cokrowati Kecamatan Todanan Kabupaten Blora

Dengan Nilai : 4.00 (A)
Predikat : Istimewa



Kudus, 10 April 2017
a.n Ketua
Kepala P3M



Ekawati Rahayu Ningsih, SH, MM
NIP. 197401092005012002

**PANITIA ORIENTASI STUDI DAN PENGENALAN KAMPUS
(OSPeK) 2013**

"Rekonstruksi Gerakan Mahasiswa Dalam Menyikapi Dinamika Bangsa"

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) KUDUS



OSPeK 2013
STAIN KUDUS

SERTIFIKAT

Nomor: 15/Pan.OSPeK/Sti.11/VIII/2013

Diberikan kepada:

Nama : Nafis Makshush Syarofi

Tempat, Tanggal Lahir : Kudus, 13 Juni 1995

Alamat : Jurang, Gebog, Kudus

NIM :

Jurusan : SUKSES / MBS

Yang telah berperan aktif dalam kegiatan Orientasi Studi dan Pengenalan Kampus (OSPeK) 2013, dengan tema **"Rekonstruksi Gerakan Mahasiswa Dalam Menyikapi Dinamika Bangsa"** yang dilaksanakan pada tanggal 23-26 Agustus 2013 di Kampus Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus, sebagai: **PESERTA**

Kudus, 26 Agustus 2013

Mengetahui,

Wakil Ketua III
STAIN Kudus

[Signature]
Dr. Agus Retnanto, M.Pd
NIP. 196408131986011001



Panitia Pelaksana OSPeK

Panitia Pelaksana OSPeK

PANITIKetua SC



OSPeK Aris Setiawan

STAIN NIM12110122

PANITIKetua OOC



OS Muhammad Arsyad

STAIN NIM1211063



MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE COLLAGE OF ISLAMIC STUDIES KUDUS
LANGUAGE DEVELOPING UNIT

Conge Ngembalrejo Street PO. BOX. 51 Phone : (0291) 432677 Fax. 441613 Kudus 59322

CERTIFICATE

Number : Sti.11/B-VI.ii/PP.009/ 36 /2013

The undersigned, the chairperson of STAIN Kudus Language Center,
declares that

NAME : Nafis Makhshush Syarofi

STUDENT NUMBER : 1320310117

has earnestly participated in the English Practicum in the academic
year.....2013/2014.....organized by STAIN Kudus Language Center
for pre-Intermediate Level with the predicate

Good

Kudus, December 30th 2013

pp. Head

Chairperson of STAIN Kudus Language Center



Siti Muflichah, M.Ag, M.Ed

Off.Reg. Numb. 197408201999032001

وزارة الشؤون الدينية
الجامعة الإسلامية الحكومية بقدس

وحدة تطوير اللغات

شارع جوغى غسبال رجا، ص.ب: ٥١، هاتف ٤٣٢٦٧٧-٢٩١ قفس



شهادة

رقم : 23 / 2014 / Stt.11/B-V.ii/PP.00.9 /

تفید وحدة تطوير اللغات بالجامعة الإسلامية الحكومية بقدس بأن الطالب / الطالبة :

الاسم : Nafis Makhsush Syarofi

رقم القيد : 1320310117

قد شارك / شاركت في تدريب اللغة العربية في العام الجامعي / ٢٠١٣

بتقدير

قدس، ٣٠ نونبر ٢٠١٤

رئيس وحدة تطوير اللغات

محمد إيفان أليان الماجستير

رقم التوظيف: ١٩٨٠٠٣٢٦٢.١١.٠٣

١٩٨٠٠٣٢٦٢.١١.٠٣

Sertifikat



diberikan kepada:

Nafis Makhshush Syarofi

Atas partisipasinya sebagai peserta

ROADSHOW SEKOLAH PASAR MODAL SYARIAH

Sabtu, 07 Muharram 1438 H | 08 Oktober 2016 M

Aula Lt. 3 Gedung Rektorat STAIN Kudus

Jl. Conge Ngembal Rejo No. 51, Kudus, Jawa Tengah 59322

Pengurus Pusat
Masyarakat Ekonomi Syariah

Dr. Muliaman D. Hadad
Ketua Umum

Pengurus Daerah
MES Kudus

H. Ahmad Hamdani, Lc, MA, L.L.M
Ketua Umum

Sertifikat

Diberikan kepada : Nafis Makshush Syarofi

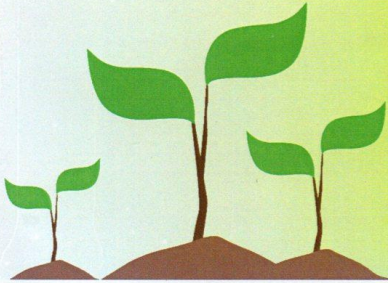
Atas partisipasinya dalam KONSERVASI LERENG MURIA

Desa Ternadi, Dawe Kudus

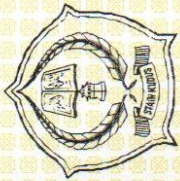
8 - 9 Maret 2014

Sebagai : Peserta

KONSERVASI LERENG MURIA



Bakti Lingkungan
DJARUM foundation
Yunan Adhitya
Djarum Foundation



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
LEMBAGA KONSULTASI DAN BANTUAN HUKUM (LKBH)

Jl. Conge Nembalrejo Po Box 51 Telp. (0291)432677, Fax.441613 Kudus 59322
Email : lkbhstainkuds@gmail.com Website : lkbh.stainkudus.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor : *Sti.11/B-VI.vi/KP.02.1/53/2015*

Panitia Seminar Nasional Pemberdayaan Profesi " Refleksi Akhir Tahun Tentang Hukum di Indonesia (Quo Vadis Hukum dan Keadilan di Indonesia)" Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus, memberikan piagam penghargaan kepada :

Nafis Mochshush Syarofi

Atas peran sertanya dalam Seminar Nasional yang diselenggarakan oleh **LEMBAGA KONSULTASI DAN BANTUAN HUKUM (LKBH) STAIN Kudus** di STAIN Kudus pada tanggal 21 Desember 2015, sebagai:

PESERTA

Mengetahui,
Ketua STAIN Kudus

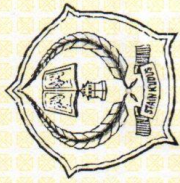


Dr. H. Fathul Mufid, M.S.I.
NIP. 19590912 198603 1 005

Kudus, 21 Desember 2015



Suhadi, M.S.I.
NIP. 19740518 200712 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
LEMBAGA KONSULTASI DAN BANTUAN HUKUM (LKBH)**

Jl. Conge Ngembalrejo Po Box 51 Telp. (0291)432677, Fax.441613 Kudus 59322
Email : lkbhstainkuds@gmail.com Website : *lkbh.stainkudus.ac.id*

SERTIFIKAT

Nomor : B-87/Sti.05/U-4/KP.02.1/11/2016

Panitia Seminar Hukum "Refleksi Perbankan Syariah antara Regulasi dan Implementasi" Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus, memberikan piagam penghargaan kepada :

Nafis Maeshshuh Syarofi

Atas peran sertanya dalam Seminar Hukum yang diselenggarakan oleh LEMBAGA KONSULTASI DAN BANTUAN HUKUM (LKBH) STAIN Kudus di STAIN Kudus pada tanggal 29 Nopember 2016, sebagai:

PESERTA



Wakil Ketua I STAIN Kudus
Dr. Mukhammad Saakan, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19690624-199903 1 002

Kudus, 29 Nopember 2016
Ketua LKBH



Sekretaris Ketua Panitia
Syhad, M.S.I.
NIP. 19740518 200712 1 002

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, administration dan HRD staf PO.Haryanto Kudus dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nafis Makhshush Syarofi

NIM : 1320310117

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

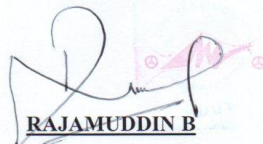
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian di perusahaan otobus (PO) Haryanto Kudus pada bulan 27 Juli - 27 Agustus 2017 untuk penelitian skripsi dengan judul "**Penerapan *Customization* Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PO.Haryanto Kudus**".

Demikian surat keterangan ini diberikan sebagai kelengkapan pembuatan skripsi

Kudus,29 Agustus 2017

Administration dan HRD staff. PO.Haryanto


RAJAMUDDIN B