

BAB III

AKTIVITAS MAGANG

3.1 Penempatan Jadwal Magang

Penempatan magang pada C-QUA di bagian pemasaran yang langsung dipimpin oleh owner atau pemilik dari depot C-QUA yaitu Bapak Juanda Ransyah Zani yang telah merambat bisnis ini selama 21 tahun, dan dibantu oleh 4 karyawan. Periode magang sekitar 3 bulan yang dilaksanakan pada bulan.

3.2 Jadwal Praktik Kerja Lapangan

Tabel 3.2 Jadwal Kerja

| Hari | Pukul |
|---------------|----------------------|
| Senin | 07.00 – 18.00 |
| Selasa | 07.00 – 18.00 |
| Rabu | 07.00 – 18.00 |
| Kamis | 07.00 – 18.00 |
| Jumat | 07.00 – 18.00 |
| Sabtu | 07.00 – 18.00 |

3.3 Proses Produksi

Proses membersihkan air galon di Depot Air Minum Isi Ulang C-QUA biasanya melibatkan beberapa tahap yang ketat untuk memastikan kebersihan dan kualitas air yang dihasilkan. Berikut adalah langkah-langkah yang biasanya dilakukan.

3.3.1 Pemeriksaan Bagian Awal

Gambar 3.3.1
Galon Air Minum



1. Pemeriksaan Awal: Galon diperiksa untuk memastikan tidak ada kerusakan atau kotoran yang menempel.
2. Pemilahan: Galon yang layak pakai dipisahkan dari yang rusak atau kotor parah.
3. Pencucian Luar: Galon dicuci bagian luarnya dengan air bersih dan sabun, menggunakan sikat untuk menghilangkan kotoran yang menempel.
4. Sterilisasi: Galon kemudian disterilisasi menggunakan larutan disinfektan untuk membunuh kuman dan bakteri. Proses ini bisa menggunakan bahan kimia khusus atau teknologi seperti ozon.

3.3.2 Pembersihan bagian Luar

Gambar 3.3.2
Galon Air Minum



Gambar 3.3.2

Galon Air Minum



1. Pencucian Luar: Galon dicuci bagian luarnya dengan air bersih dan sabun, menggunakan sikat untuk menghilangkan kotoran yang menempel.
2. Sterilisasi: Galon kemudian disterilisasi menggunakan larutan disinfektan untuk membunuh kuman dan bakteri. Proses ini bisa menggunakan bahan kimia khusus atau teknologi seperti ozon.

3.3.3 Pembersihan Bagian Dalam

Gambar 3.3.3

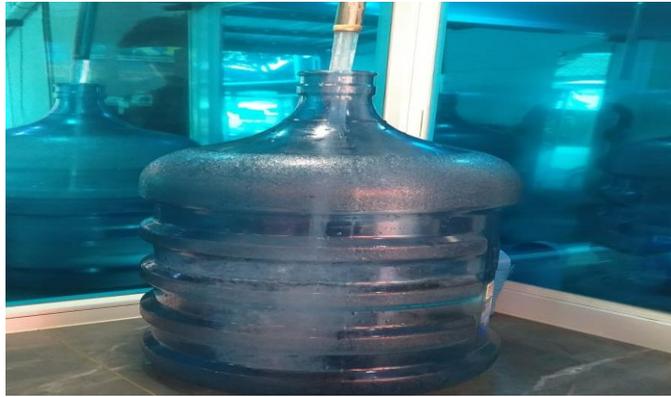
Galon Air Minum



1. Pencucian Dalam: Bagian dalam galon dicuci dengan air bertekanan tinggi untuk menghilangkan sisa kotoran atau bahan kimia yang mungkin tertinggal.
2. Pembilasan: Galon kemudian dibilas beberapa kali dengan air bersih untuk memastikan tidak ada sisa sabun atau bahan kimia.

3.3.4 Proses Pengisian Air

Gambar 3.3.4
Galon Air Minum



1. Penyaringan Air: Air yang akan diisi ke dalam galon terlebih dahulu disaring menggunakan beberapa tahapan penyaringan, termasuk penyaringan partikel, karbon aktif, dan membran reverse osmosis.
2. Sterilisasi Air: Air yang sudah disaring kemudian disterilkan menggunakan sinar UV atau ozon untuk memastikan bebas dari kuman dan bakteri.
3. Pengisian Galon: Galon yang sudah bersih diisi dengan air menggunakan mesin otomatis untuk menghindari kontaminasi dan galon yang sudah diisi kemudian ditutup rapat dengan penutup yang sudah disterilkan.

3.3.5 Penyimpanan dan Pengiriman

Gambar 3.3.5



Gambar 3.3.5
Galon Air Minum



1. Penyimpanan: Galon yang sudah diisi disimpan di tempat yang bersih dan higienis, menunggu proses pengiriman.
2. Pengiriman: Galon diantar ke pelanggan menggunakan kendaraan yang juga bersih untuk memastikan tidak ada kontaminasi selama proses pengantaran.

3.4 Pelayanan Pelanggan di C-QUA

3.4.1 Pelayanan Pelanggan

1. Menyambut dan melayani pelanggan yang datang ke Depot Air Minum Isi Ulang C-QUA.
 - a. Penyambutan yang ramah: Karyawan harus menyambut pelanggan dengan senyum dan salam yang ramah. Ini memberikan kesan pertama yang baik dan membuat pelanggan merasa dihargai.
 - b. Pelayanan cepat dan efisien: Karyawan harus segera membantu pelanggan dengan proses pengisian ulang galon. Menggunakan sistem antrian yang teratur bisa membantu menghindari penumpukan dan memastikan semua pelanggan dilayani dengan cepat.

- c. Bantuan fisik: Jika diperlukan, karyawan juga harus siap membantu pelanggan mengangkat atau membawa galon air ke kendaraan mereka.
- 2. Menjawab pertanyaan dan membantu pelanggan dengan informasi produk.
 - a. Pengetahuan produk yang mendalam: Karyawan harus memiliki pengetahuan mendalam tentang produk yang dijual, termasuk kualitas air, proses penyaringan, dan manfaat kesehatan.
 - b. Informasi yang jelas: Karyawan harus mampu menjelaskan informasi produk dengan jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan. Ini termasuk menjawab pertanyaan tentang harga, promosi, dan ketersediaan stok.
 - c. Rekomendasi: Jika pelanggan memerlukan saran atau rekomendasi, karyawan harus bisa memberikan masukan yang bermanfaat berdasarkan kebutuhan spesifik pelanggan.
- 3. Mengatasi keluhan pelanggan dan memberikan solusi
 - a. Pendengaran aktif: Karyawan harus mendengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian tanpa menginterupsi. Ini menunjukkan empati dan kesediaan untuk membantu.
 - b. Respons cepat: Keluhan pelanggan harus ditangani dengan cepat. Penundaan dalam menyelesaikan masalah bisa menyebabkan ketidakpuasan yang lebih besar.
 - c. Solusi yang tepat: Karyawan harus memberikan solusi yang tepat dan memuaskan bagi pelanggan. Ini bisa berupa penggantian produk, kompensasi, atau tindakan lain yang sesuai dengan masalah yang dihadapi.
 - d. Tindak lanjut: Setelah memberikan solusi, penting untuk menindaklanjuti untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan penyelesaiannya. Ini menunjukkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan.

3.4.2 Pengelolaan Kasir

1. Mengoperasikan Buku Kasir untuk Mencatat Penjualan.
 - a. Buku kasir digunakan untuk mencatat semua transaksi penjualan yang terjadi dalam depot air minum. Setiap kali ada penjualan, kasir akan mencatat jumlah dan jenis produk yang dibeli oleh pelanggan. Hal ini mencakup mencatat harga barang, jumlah barang, dan total yang dibayar oleh pelanggan.
 - b. Buku kasir ini penting sebagai alat untuk memonitor dan merekam semua pemasukan yang masuk ke dalam depot. Dengan mencatat setiap transaksi penjualan, manajemen dapat memiliki catatan yang akurat tentang pendapatan harian, mingguan, dan bulanan.
2. Mengelola transaksi tunai dan non-tunai.
 - a. Kasir bertanggung jawab untuk menerima pembayaran dari pelanggan baik dalam bentuk tunai maupun non-tunai seperti kartu kredit atau transfer.
 - b. Untuk transaksi tunai, kasir harus memastikan bahwa uang yang diterima dari pelanggan sesuai dengan jumlah yang tertera di buku kasir dan memberikan kembalian dengan benar jika diperlukan.
 - c. Transaksi non-tunai memerlukan kasir untuk memiliki pemahaman tentang penggunaan terminal pembayaran elektronik atau sistem pembayaran online yang digunakan oleh Depot Air Minum Isi Ulang C-QUA.
3. Menyusun laporan harian mengenai transaksi penjualan
 - a. Setiap hari, kasir harus menyusun laporan mengenai semua transaksi penjualan. Laporan ini mencakup detail seperti total penjualan harian, jenis produk yang paling banyak terjual, jumlah transaksi tunai dan non-tunai, serta jumlah uang yang diterima dari masing-masing metode pembayaran.

- b. Laporan harian ini membantu manajemen dalam mengawasi kinerja penjualan depot, menganalisis tren penjualan, dan membuat keputusan yang tepat berdasarkan data yang terkumpul.

3.4.3 Pengelolaan Stok

1. Memantau persediaan galon dan memastikan ketersediaan produk.
 - a. Pencatatan Masuk dan Keluar: Kasir harus secara teratur mencatat jumlah galon yang masuk dan keluar dari stok. Hal ini bisa dilakukan secara manual atau menggunakan sistem pencatatan otomatis.
 - b. Perhitungan Persediaan: Dengan mencatat setiap transaksi, pemantauan persediaan galon dapat dilakukan secara akurat. Ini mencakup menghitung galon yang tersisa setelah setiap transaksi penjualan atau penerimaan pengiriman baru.
2. Melakukan pengecekan kualitas air dan kebersihan gallon
 - a. Pengecekan Kualitas Air: Ini melibatkan pengujian rutin terhadap air yang diisi ulang ke dalam galon. Pengujian ini biasanya mencakup parameter seperti kekeruhan, keasaman (pH), kandungan zat padat terlarut (TDS), dan keberadaan kontaminan seperti bakteri atau logam berat. Pengujian kualitas air biasanya dilakukan menggunakan peralatan dan standar yang telah ditetapkan untuk memastikan air yang aman dan layak dikonsumsi.
 - b. Pemeriksaan Kebersihan Galon: Galon atau wadah tempat air minum disimpan harus secara berkala dibersihkan dan diperiksa kebersihannya. Setelah proses pembersihan, galon harus diperiksa secara visual untuk memastikan tidak ada kerusakan fisik yang dapat mengganggu keamanan dan kebersihan air.

3.4.4 Analisis dan Laporan

1. Mengumpulkan data penjualan dan membuat laporan analisis.

- a. Membuat catatan jumlah galon yang terjual setiap hari dan mencatat pendapatan harian dari penjualan air isi ulang.
 - b. Membuat rekapitulasi data penjualan harian menjadi laporan bulanan.
 - c. Identifikasi tren penjualan sepanjang bulan dan membuat catatan informasi dasar pelanggan (jika memungkinkan) seperti lokasi, frekuensi pembelian, dan preferensi layanan. Analisis segmentasi pelanggan berdasarkan data yang tersedia.
2. Biaya Operasional
- a. Catat biaya harian dan bulanan yang dikeluarkan untuk operasional depo. Termasuk biaya bahan baku, gaji karyawan, biaya listrik, air, dan lainnya.
 - b. Gunakan grafik dan tabel untuk menyajikan data penjualan harian dan bulanan. Bandingkan data penjualan dari bulan ke bulan untuk melihat tren dan pola.
3. Meningkatkan Pelayanan
- a. Melakukan pelatihan rutin untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Membuat sistem untuk mengumpulkan feedback dari pelanggan dan tanggapinya dengan cepat.
 - b. Menambahkan layanan tambahan seperti pengantaran air galon atau sistem langganan untuk memudahkan pelanggan.
4. Efisiensi Operasional
- a. Mengoptimalkan manajemen stok untuk mengurangi biaya bahan baku dan meminimalkan pemborosan.
 - b. Melakukan pemeliharaan rutin pada peralatan untuk memastikan kelancaran operasional dan menghindari kerusakan yang memakan biaya tinggi.

3.4.5 Peningkatan Layanan

1. Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pelanggan.
 - a. Memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh C-QUA.
 - b. Menggunakan kuesioner yang dapat diisi oleh pelanggan secara langsung di tempat atau melalui platform online. Berinteraksi langsung dengan pelanggan untuk mendapatkan tanggapan lebih mendalam dan menyediakan kotak saran di lokasi Depo Air Minum Isi Ulang C-QUA dan untuk memudahkan pelanggan memberikan masukan.
 - c. Mendapatkan wawasan langsung dari pengguna layanan dan memungkinkan identifikasi masalah yang mungkin tidak terlihat oleh manajemen. Menyediakan dasar yang kuat untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam perbaikan layanan.
2. Menerapkan perbaikan layanan berdasarkan umpan balik pelanggan.
 - a. Mengelompokkan umpan balik berdasarkan kategori seperti kualitas air, waktu layanan, sikap petugas, kebersihan, dll.
 - b. Mengidentifikasi masalah yang paling sering disebutkan atau paling mendesak untuk diselesaikan. Menentukan prioritas berdasarkan dampak terhadap kepuasan pelanggan dan biaya implementasi.
 - c. Menyusun rencana tindakan yang spesifik untuk setiap area perbaikan yang telah diidentifikasi.
 - d. Mengukur kinerja layanan setelah perbaikan dilakukan, menggunakan indikator kunci seperti waktu layanan, kepuasan pelanggan, dan kualitas air.

- e. Melakukan penyesuaian lebih lanjut jika diperlukan berdasarkan hasil evaluasi dan umpan balik lanjutan dari pelanggan.

3.4.6 Administrasi

1. Mengelola pencatatan administrasi harian seperti laporan penjualan, daftar pelanggan
 - a. Mencatat setiap transaksi penjualan yang terjadi setiap hari dan memastikan setiap pembayaran dari pelanggan tercatat dengan benar, baik tunai maupun non-tunai.
 - b. Menghitung total pendapatan harian dan membandingkannya dengan stok yang keluar untuk memastikan tidak ada kekeliruan.
 - c. Membuat dan memperbarui database pelanggan, termasuk nama, alamat, nomor telepon, dan preferensi pembelian.
 - d. Mencatat frekuensi pembelian pelanggan untuk analisis loyalitas dan untuk memberikan layanan yang lebih personal dan memastikan informasi pelanggan tetap akurat dan up-to-date untuk keperluan promosi atau pemberitahuan layanan dan mengelola inventaris stok bahan baku seperti galon kosong, tutup galon, dan bahan-bahan kebersihan.
 - e. Memastikan semua dokumen dan catatan operasional seperti izin usaha, sertifikat kebersihan, dan lain-lain, tersimpan dengan baik dan diperbarui sesuai kebutuhan dan melakukan pencatatan keuangan lainnya seperti pengeluaran operasional, gaji pegawai, dan biaya perawatan peralatan.
2. Menyusun jadwal kerja dan tugas untuk pegawai
 - a. Menyusun jadwal kerja harian, mingguan, atau bulanan untuk memastikan ada cukup staf yang bekerja pada setiap shift.
 - b. Memastikan ada rotasi tugas yang adil di antara para pegawai untuk menghindari kelelahan dan menjaga moral kerja.
 - c. Mengatur jadwal istirahat dan cuti pegawai sesuai dengan kebijakan perusahaan dan kebutuhan operasional.

- d. Membagi tugas-tugas harian seperti pengisian ulang air, pembersihan galon, pengecekan kualitas air, dan pengantaran ke pelanggan.
- e. Menentukan pegawai yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi seperti pencatatan penjualan dan inventaris.
- f. Memberikan instruksi kerja yang jelas dan memastikan pegawai memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing.

3.5 Temuan Masalah dan Rekomendasi

3.5.1 Komplain Pelanggan

- 1. Kualitas air yang buruk
 - a. Kasus : Seorang pelanggan mengeluh bahwa air yang mereka beli dari depot terasa aneh atau memiliki bau yang tidak sedap
 - b. Solusi : Kasir harus mendengarkan keluhan dengan saksama, meminta maaf atas ketidaknyamanan, dan menawarkan untuk mengganti air tersebut dengan air yang baru. Kasir juga harus mencatat keluhan ini dan melaporkannya ke manajemen untuk pemeriksaan lebih lanjut terhadap kualitas air dan peralatan yang digunakan.
- 2. Kebersihan Galon
 - a. Kasus: Pelanggan melihat bahwa galon yang digunakan tidak bersih atau terdapat residu di dalamnya.
 - b. Solusi: Kasir harus segera menawarkan penggantian galon dengan yang bersih dan menjelaskan prosedur pembersihan yang digunakan. Selain itu, masalah ini harus segera dilaporkan ke tim kebersihan untuk memastikan semua galon diperiksa dan dibersihkan secara menyeluruh.
- 3. Pelayanan yang Lambat
 - a. Kasus: Pelanggan mengeluh bahwa mereka harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan.
 - b. Solusi: Kasir harus meminta maaf atas penundaan tersebut, menawarkan kompensasi kecil seperti diskon untuk pembelian

berikutnya, dan melaporkan masalah ini ke manajemen untuk evaluasi dan peningkatan efisiensi operasional.

4. Karyawan yang Tidak Sopan
 - a. Kasus: Pelanggan merasa diperlakukan dengan tidak sopan oleh salah satu staf.
 - b. Solusi: Kasir harus mendengarkan keluhan dengan empati, meminta maaf atas perilaku staf, dan memastikan pelanggan bahwa tindakan disipliner akan diambil. Kasir juga harus melaporkan kejadian ini ke manajemen untuk tindakan lebih lanjut terhadap staf yang bersangkutan.

3.5.2 Tindakan Yang dilakukan.

1 Pelatihan Staf

Mengadakan pelatihan rutin bagi staf tentang pelayanan pelanggan yang baik, termasuk cara menghadapi keluhan dengan sopan dan efektif.

2 Pengecekan Kualitas Rutin

Melakukan pengecekan kualitas air dan kebersihan peralatan secara berkala untuk memastikan standar kualitas selalu terpenuhi.

3 Sistem Kompensasi

Menetapkan sistem kompensasi yang jelas bagi pelanggan yang mengalami ketidaknyamanan, seperti diskon atau penggantian produk.

4 Evaluasi dan Feedback

Mengumpulkan feedback dari pelanggan secara rutin untuk memahami area yang perlu diperbaiki dan mengambil tindakan segera untuk peningkatan layanan.

3.5.3 Masalah Keamanan

1. Masalah Keamanan

- a. Kasus: Depo air minum isi ulang sering menjadi target pencurian, baik dari pihak luar maupun internal. Pencurian dapat

terjadi di area penyimpanan air, kasir, atau barang berharga lainnya.

- b. Solusi: Memasang kamera pengawas di seluruh area depo, termasuk pintu masuk, kasir, dan gudang. CCTV dapat membantu memantau aktivitas yang mencurigakan dan merekam kejadian pencurian. Memasang sistem alarm yang akan berbunyi jika ada upaya pembobolan. Alarm dapat dihubungkan langsung ke pihak keamanan atau polisi.

2. Penipuan

- a. Kasus: Penipuan bisa dilakukan oleh pelanggan atau karyawan. Pelanggan bisa membayar dengan uang palsu, atau karyawan bisa menggelapkan uang pembayaran.
- b. Solusi: Kasir harus dilatih untuk mengenali uang palsu dan memverifikasi setiap pembayaran dengan cermat. Gunakan alat deteksi uang palsu jika diperlukan. Melakukan audit keuangan secara rutin untuk memastikan tidak ada uang yang hilang atau tidak tercatat. Sistem pencatatan yang baik akan membantu dalam pelacakan keuangan.

3. Pengamanan Kas

- a. Kasus: Kas yang tidak diamankan dengan baik rentan terhadap pencurian, baik oleh pihak luar maupun internal.
- b. Solusi: Gunakan brankas untuk menyimpan uang tunai yang sudah terkumpul, terutama di akhir hari operasional. Brankas harus ditempatkan di lokasi yang aman dan hanya bisa diakses oleh karyawan tertentu.
- c. Pembatasan akses juga perlu digunakan di area penyimpanan kas, hanya untuk karyawan yang berwenang dan menerapkan kebijakan yang ketat mengenai siapa yang dapat membuka dan mengakses brankas tersebut.

3.5.4 Kualitas Air Menurun

1. Peralatan yang Kotor

- a. Kasus: Tangki penyimpanan, selang, dan dispenser air yang tidak dibersihkan secara teratur dapat menjadi sarang bakteri dan mikroorganisme berbahaya. Jika air tidak diganti, tangki penyimpanan selama berbulan-bulan, bakteri akan dapat berkembang biak dan mencemari air.
 - b. Solusi: Jadwalkan pembersihan berkala untuk semua peralatan yang bersentuhan langsung dengan air, termasuk tangki penyimpanan, selang, dan dispenser. Melakukan pembersihan dan desinfeksi tangki penyimpanan setiap minggu dengan larutan disinfektan yang aman dan mengurasnya untuk memastikan tidak ada residu atau bakteri yang tersisa.
2. Filter yang Tidak Diganti Secara Teratur
- a. Kasus: Filter air berfungsi menyaring kontaminan seperti partikel debu, logam berat, dan mikroorganisme. Jika filter tidak diganti sesuai jadwal, kemampuan filter untuk menyaring kontaminan akan menurun. Jika filter karbon aktif yang sudah jenuh akan kehilangan efektivitasnya dalam menghilangkan klorin dan bahan kimia organik dari air, sehingga kualitas air yang dihasilkan menurun.
 - b. Solusi: Buat jadwal penggantian filter berdasarkan rekomendasi pabrikan atau berdasarkan volume air yang telah diproses. Jika filter direkomendasikan untuk diganti setiap 3 bulan atau setelah menyaring 1000 liter air, pastikan untuk mematuhi jadwal ini dan mencatat setiap kali filter diganti.
3. Sumber Air yang Terkontaminasi
- a. Kasus: Sumber air yang digunakan bisa terkontaminasi oleh bahan kimia, limbah industri, atau limbah domestik. Pengawasan dan pengujian kualitas sumber air yang tidak memadai dapat menyebabkan air yang masuk ke depot sudah dalam kondisi tercemar. Jika sumber air berasal dari sungai yang

dekat dengan pabrik, ada risiko kontaminasi logam berat seperti merkuri dan timbal yang bisa masuk ke depot air.

- b. Solusi: Lakukan pengujian kualitas air secara berkala untuk memastikan sumber air bebas dari kontaminasi. Gunakan laboratorium yang bersertifikat untuk pengujian ini. Membuat sampel air dari sumber setiap bulan dan mengujinya untuk parameter seperti bakteri coliform, logam berat, dan bahan kimia organik. Jika ditemukan kontaminasi, segera ambil tindakan untuk mengatasi sumber kontaminasi atau cari sumber air alternatif yang lebih aman.

3.5.5 Peralatan Rusak

1. Penghentian Operasional

- a. Kasus: Jika mesin pengisian atau pompa air mengalami kerusakan, proses pengisian air akan terhenti. Ini dapat menyebabkan kekecewaan pelanggan dan penurunan pendapatan.
- b. Solusi: Buat jadwal perawatan berkala untuk semua peralatan, termasuk mesin pengisian dan pompa air. Ini bisa dilakukan setiap minggu atau bulan, tergantung pada frekuensi penggunaan dan rekomendasi pabrik. Dalam perawatan rutin, lakukan pembersihan, pelumasan, dan pemeriksaan komponen-komponen penting untuk memastikan semuanya berfungsi dengan baik.

2. Penurunan Kualitas Air

- a. Kasus: Peralatan yang tidak berfungsi dengan baik bisa mempengaruhi kualitas air yang dihasilkan, misalnya air yang terkontaminasi atau tidak bersih.
- b. Solusi: Sebelum memulai operasional, lakukan pengecekan cepat terhadap semua peralatan. Pastikan tidak ada komponen yang terlihat rusak atau tidak berfungsi dengan baik. Catat hasil

pengecekan harian untuk memantau kondisi peralatan dari waktu ke waktu.

3. Biaya Perbaikan Tinggi

- a. Kasus: Kerusakan yang tidak terdeteksi sejak dini dapat menjadi lebih parah dan membutuhkan biaya perbaikan yang lebih besar.
- b. Solusi: Pastikan depo memiliki stok suku cadang penting yang sering kali mengalami kerusakan, seperti seal, filter, atau komponen listrik. Berikan pelatihan kepada karyawan tentang cara melakukan perbaikan dasar pada peralatan. Ini termasuk penggantian suku cadang sederhana dan troubleshooting masalah umum. Sediakan manual dan panduan perbaikan yang mudah diakses oleh karyawan.

3.6 Survei Pelanggan

Survei pelanggan di depo air minum isi ulang adalah alat penting untuk mengumpulkan umpan balik dari pelanggan mengenai pengalaman mereka, kepuasan, dan harapan terhadap layanan yang diberikan oleh depo tersebut. Berikut adalah langkah-langkah dan elemen yang perlu diperhatikan dalam melakukan survei pelanggan untuk depo air minum isi ulang C'QUA:

1. Melakukan Survei Pelanggan Tujuan survei ini menentukan tujuan untuk memahami kepuasan pelanggan, mengidentifikasi area yang perlu untuk diperbaiki, dan mendapatkan saran untuk peningkatan layanan.
2. Desain survei membuat pertanyaan yang jelas dan relevan. Pertanyaan bisa dalam bentuk pilihan ganda, skala likert (1-5), atau pertanyaan terbuka. Contoh pertanyaan: "*Seberapa puas Anda dengan kualitas air minum?*", "*Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan depot?*", "*Apa yang Anda harapkan dari layanan kami di masa depan?*"
3. Metode pengumpulan data dan memilih metode pengumpulan data, seperti kuesioner online, survei langsung di tempat, atau melalui telepon. Memastikan survei mudah diakses dan dapat diisi dengan cepat untuk meningkatkan partisipasi pelanggan.

4. Pelaksanaan survei menginformasikan pelanggan tentang tujuan survei dan mengajak mereka untuk berpartisipasi. Memberikan insentif kecil, seperti diskon atau hadiah undian, dan untuk mendorong partisipasi.
5. Analisis data mengumpulkan dan menganalisis yang telah diperoleh. Mengidentifikasi tren, kekuatan, dan area yang memerlukan perbaikan berdasarkan umpan balik pelanggan.
6. Tindak lanjut hasil survei dari kepada tim dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Menyampaikan hasil survei dan langkah-langkah perbaikan kepada pelanggan sebagai bentuk transparansi dan komitmen terhadap kualitas layanan di C-QUA.
7. Elemen Penting dalam Survei Pelanggan
 - a. Kepuasan pelanggan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap berbagai aspek layanan, seperti kualitas air, kecepatan layanan, dan keramahan karyawan C-QUA.
 - b. Kualitas produk menilai kualitas air minum, termasuk rasa, kebersihan, dan keamanan.
 - c. Kebersihan dan keamanan menilai kebersihan depot, alat pengisian, dan prosedur keamanan yang diterapkan.
 - d. Meminta pendapat pelanggan tentang harga yang ditetapkan, apakah dianggap wajar dan sebanding dengan kualitas yang diterima.
 - e. Kemudahan akses menilai kemudahan akses ke depot, termasuk lokasi, jam operasional, dan kemudahan dalam proses pengisian ulang.
 - f. Layanan pelanggan mengukur seberapa baik karyawan Depot Air Minum Isi Ulang C-QUA dalam melayani pelanggan, termasuk keramahan, profesionalisme, dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah.

Dengan melakukan survei pelanggan secara rutin, depo air minum isi ulang dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan produk mereka, serta membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

Berikut tabel tentang penjualan di Depot Air Minum Isi Ulang

Tabel 3.6 : Survei Pelanggan

| No. | Pernyataan | S | S | L | ST | ST |
|--|---|---|---|---|----|----|
| | | S | | | | S |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kualitas Produk | | | | | | |
| 1 | Bagaimana Anda menilai kebersihan air yang Anda terima dari C-QUA? | | | | | |
| 2 | Bagaimana Anda menilai kemasan air minum dari C-QUA? | | | | | |
| 3 | Bagaimana Anda menilai kualitas air minum isi ulang C-QUA dibandingkan dengan merek lain yang pernah Anda coba? | | | | | |
| Kualitas Layanan | | | | | | |
| 1 | Bagaimana Anda menilai keramahan karyawan C-QUA? | | | | | |
| 2 | Bagaimana Anda menilai kecepatan layanan di C-QUA? | | | | | |
| 3 | Bagaimana Anda menilai kebersihan dan kenyamanan di depot C-QUA? | | | | | |
| Harga Penjualan dan Harga Promosi | | | | | | |
| 1 | Bagaimana Anda menilai harga air minum isi ulang dari C-QUA? | | | | | |
| 2 | Seberapa puas Anda dengan Promosi yang ditawarkan? | | | | | |
| 3 | Apakah Anda merasa harga yang Anda bayar sesuai dengan kualitas yang Anda terima? | | | | | |
| Kritik Dan Saran | | | | | | |
| Note : | | | | | | |
| ✓ SS : Sangat Setuju | | | | | | |
| ✓ S : Setuju | | | | | | |
| ✓ L : Lumayan | | | | | | |
| ✓ TS : Tidak Setuju | | | | | | |
| ✓ STS : Sangat Tidak Setuju | | | | | | |