BAB 8
PENUTUP

8.1. Kesimpulan

a. Waktu pencarian barang di Vera Motor berhasil direduksi menjadi maksimal 5 menit melalui pembaruan sistem penyimpanan dengan perbaikan tata letak pada toko *spare part* Vera Motor**.**
b. SOP penyimpanan barang mampu memberikan kejelasan mengenai peletakan barang sehingga meminimalkan kebingungan saat menyusun stok baru.
c. SOP pencarian lokasi barang mampu meningkatkan efisiensi pencarian barang serta mendukung keberhasilan penerapan tata letak dan pelabelan rak yang telah diimplementasikan di toko.
d. SOP pengambilan barang mampu mendukung proses pengambilan barang menjadi lebih sistematis dan meminimalkan risiko kesalahan dibandingkan sebelumnya.
e. SOP pelayanan pelanggan mampu membantu mengurangi potensi kesalahan pelayanan serta mendukung proses pencarian dan pengambilan barang agar lebih tepat sasaran sesuai keinginan pelanggan
f. SOP pengembalian dan penataan ulang mampu membantu menjaga kondisi rak agar tetap tertib dan sesuai dengan sistem yang telah dirancang sehingga perubahan yang telah dilakukan tidak hanya bersifat sementara.

8.2. Saran

a. *Layout* usulan yang telah diimplementasi diharapkan dapat dilaksanakan secara konsisten dan dijaga secara berkelanjutan agar penempatan barang di toko tetap sesuai dengan klasifikasi yang telah dibentuk.
b. Standar Operasional Prosedur yang telah disusun diharapkan dapat benar-benar dipahami dan terus diterapkan untuk menjaga konsistensi pelayanan, terutama jika terdapat karyawan baru.
c. Evaluasi dan *monitoring* terhadap waktu tunggu pelanggan disarakan dilaksanakan secara berkala sehingga jika ada kendala dapat segera teridentifikasi dan diupayakan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan kinerja tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, I., & Vikaliana, R. (2021). Analisis Pengaturan *Layout* Gudang *Spare Part* Menggunakan Metode *Dedicated Storage* di Gudang Bengkel Yamaha Era Motor. Journal Of Management and Business Review, 18(2, Special Issue), 152–163. https://jmbr.ppm-school.ac.id/ index.php/jmbr/ article/view/271.

Arahman, S. D. I., Rully, T., & Armadi, D. A. (2023). Analisis Sistem Antrian Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pada UMKM Kopi Enigma Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi. Jurnal Manajemen Pratama. https://namarafeb.unpak.ac.id/index.php/namara/article/view/89.

Arifin, M. S., & Andesta, D. (2024). *Layout Design* by *Comparing Dedicated Storage Method* and *Class-Based Storage Method Of Spare Parts Warehouse* at Phthalic Anhydride (PA) Company. SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, 21(2), 282–292. https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/29752.

Arikunto, S. (2013). Prosedur Tugas Akhir: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Aristana, I. N., Kusuma, I. G. N. A. E. T., & Pramartha, A. A. N. B. (2023). Perbaikan Tata Letak Gudang Penyimpanan *Spare Part* Pada UD. Surya Pramartha Motor. Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat, 2(1). https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/seminarfeb/article/download/ 6538/4992.

Audrey, O., Sukania, W., & Nasution, S. R. (2020). Analisis Tata Letak Gudang Dengan Menggunakan Metode *Dedicate Storage*. Jurnal Asiimetrik: Jurnal Ilmiah Rekayasa & Inovasi, 1(1). https://core.ac.uk/download/pdf/288331096.pdf.

Bartholdi, J. J., & Hackman, S. T. (2017). *Warehouse & Distribution Science. School of Industrial and Systems Engineering*. Georgia Institute of Technology.

Daveli, I., Anggela, P., & Sujana, I. (2023). Usulan Perbaikan Tata Letak Gudang *Spare Part* PT. Jaga Usaha Sandai Dengan Metode *Class-Based Storage*. INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System, 7(1),117–127. https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/article/view/ 65594.

Despranatama, M. S., & Suliantoro, H. (2020). Perbaikan Tata Tetak Penempatan *Spare Part* Dengan Metode "*Class Based Moving Part Storage Policy*" Pada Gudang *Spare Part* (Studi Kasus Di PT Astra International UD Trucks Cabang Bekasi). Departemen Teknik Industri, Universitas Diponegoro. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/34949.

Devi, Jasmir, & Aryani, L. (2023). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Dan Persediaan *Sparepart* Mobil Pada PD Jaya Buana Motor. Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS), 3(2). https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jms/article/view/1345.

Fahlevi, M. R. R., & Dzulquarnain, A. H. (2025). Menata Ulang *Layout* Gudang *Spare Part* Menggunakan Metode *Class Based Storage*. Jurnal Simki Economic, 8(1), 46–56. https://jurnal.unpkediri.ac.id/index.php/JSE/article/view/937.

Gaspersz, V. (2004). *Production Planning and Inventory Control*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Gaspersz, V. (2007). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Gunawan, C., Kanedi. I., Zulfiandry, R. (2025). *E-commerce Spare Part* Mobil (Studi Kasus Toko Sahabat Motor). Jurnal Media Infotama, 21(2). https://jurnal.unived.ac.id/index.php/jmi/article/download/8353/6543.

Guo, X. (2016). *Storage Policies and Maintenance Support Strategies in Warehousing Systems*. Springer Theses. Singapore: Springer.

Hadiguna, R. A., & Setiawan, H. (2008). Perancangan Sistem dan Ergonomi Industri. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hasan., Arif, M., Melliana., Julanos., & Rahmi, H. (2023). Penataan Gudang *Spare Part* Dengan Pendekatan Standar 5S Dan Metode FIFO Di PT XYZ. Jurnal ARTI: Aplikasi Rancangan Teknik Industri, 18(2). https://ejurnal.sttdumai.ac.id/index.php/arti/article/download/673/377.

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). Pearson.

Herlina, Y. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Penjualan *Sparepart* Mobil Berbasis Web. Journal of Informatics Management and Information Technology, 3(3), 112–119. https://hostjournals.com/jimat/article/view/386.

Imansuri, F., Febriyanto, R. D., Pratama, I. R., Sumasto, F., & Aisyah, S. (2023). Perancangan Tata Letak Gudang Dengan Membandingkan *Metode Dedicated Storage* Dan *Class Based Storage* (Studi Kasus: Perusahaan Komponen Otomotif). Jurnal Serambi Engineering. https://ojs.serambimekkah.ac.id/index.php/jse/article/view/6957/5031.

Kelvin, K., Yuliana, P. E., & Rahayu, S. (2020). Penentuan Tata Letak Gudang *Sparepart Non-Genuine* Pada Bengkel Mobil di Surabaya Dengan Metode *Dedicated Storage*. Journal of Information System, Graphics, Hospitality and Technology. https://jurnal.istts.ac.id/index.php/insight/article/download/104/41.

Majid, M. A., Agusti, F., & Utami, I. W. (2025). Perancangan Tata Letak Gudang *Spare Part* Dengan Metode *Class-Based Storage* Pada Bengkel Mobil Lima Sekawan di Jebres Surakarta. Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek. https://cibangsa.com/index.php/kohesi/article/view/6712/5835.

Marianti, N., Erviyanti, A., Pratiwi, C., Dasopang, K., & Ritonga, I. (2024). Analisis Sistem Antrian Pada UMKM Kedai Beansnomo Coffe Dalam Upaya Peningkatan Efisiensi Pelayanan. Journal of Computer Science and Information Systems (JCoInS), 5(1), 26–32. https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/JCoInS/article/view/5431.

Meliana, N., & Fuadi, L. F. (2022). Sistem Informasi Penjualan Suku Cadang Mobil Berbasis Web Pada Bengkel Bintang Jaya Motor Bekasi. Jurnal Visualika, 8(2), 48–61. https://jurnas.saintekmu.ac.id/index.php/visualika/id/article/view/19/14.

Nasution, M. N. (2006). Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). Bogor: Ghalia Indonesia.

Neyland, J. S. C., & Mende, J. (2018). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bengkel Otomotif Roda Dua Dengan Metode

Important Performance Analysis. https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jtmu/article/view/33057.

Novrianto, T. F., Andesta, D., & Jufriyanto, M. (2024). Usulan Tata Letak Pada Gudang *Sparepart* dengan Kebijakan *Class-Based Storage* Berdasarkan Analisis ABC Di PT. XYZ. G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan, 8(2), 975–984. https://ejournal.uniramalang.ac.id/g-tech/article/view/4110/2649.

Nurhidayat, S., & Rusli, M. (2020). Membangun *E-Commerce Spare Parts* Mobil Pada Toko Aneka Jaya Motor. Kalbiscientia: Jurnal Sains dan Teknologi, 7(1). https://ojs.kalbis.ac.id/index.php/kalbiscientia/id/article/view/31/14.

Oktaviani, F., Widajanti, E., & Sunarso. (2024). Analisis Pengaturan *Layout* Gudang *Sparepart* Menggunakan Metode *Dedicated Storage* Pada Bengkel Saerah Baru Motor Di Sragen. Jurnal Manajemen Riset Inovasi, 2(4). https://prin.or.id/index.php/mri/article/download/3185/3042/10214.

Paucar, G. P. P., Ugarte, A. E. V., & Ortiz, R. N. M. (2025). *Warehouse Management and Order Picking Optimization in Spare Parts Distribution: An Empirical Study From Peru on Continuous Improvement Strategies*. SSRG International Journal of Economics and Management Studies, 12(2), 11–20. https://www.internationaljournalssrg.org/IJEMS/2025/Volume12-Issue2/IJEMS-V12I2P102.pdf.

Pratiwi, A. D. I. (2015). Sistem Informasi Penjualan *Spare Part* Mobil Berbasis Web Pada CV. Dewa Putra Motor. https://media.neliti.com/media/publications/189346-ID-none.pdf.

Rahmawati, E. (2022). Optimalisasi Waktu Tunggu Pemesanan Percetakan Menggunakan Kombinasi Metode *Shortest Job First – Preemptive* pada UMKM percetakan Tegalsari Surabaya. Jurnal SPIRIT, 14(2), 1–9. http://jurnal.stmik-yadika.ac.id/index.php/spirit/article/view/262.

Ramadhan, M. L., & Pusakaningwati, A. (2024). Pengendalian Persediaan *Sparepart* Dengan Menggunakan Metode FIFO di *Warehouse* di PT Heinz ABC Indonesia Pasuruan. El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 5(11), 4728–4740. https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/elmal/article/view/4421.

Riyanto, S. (2011). *Pengendalian Kualitas Statistik (Statistical Quality Control)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sambada, F., Wahyudi, K. S., & Arifin, Z. (2024). *Improvement Of Spare Part Arrangement with Class Based Storage Method And 5S Method In Spare Part Room* PT. Wahana Sun Solo (Indomobil Nissan Datsun Solo Baru). Journal of Automotive and Mechanical Applied Technology, 1(1), 34–44. https://journal.uny.ac.id/publications/jamat/article/view/815/271.

Saputra, A., Jufriyanto, M., & Negoro, Y. P. (2023). Pengendalian Inventori Dengan Metode Analisis ABC *Class-Based* Dan *Economic Order Quantity* Pada PT. Baja Menara Inti. JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri), 4(1). http://eprints.umg.ac.id/9722/2/jurnal.pdf.

Saputra, R. A. (2025). Strategi Pemasaran Dalam Pengembangan Usaha Pada Perusahaan Jasa Bengkel Mobil Tiara Jaya Babadan Ponorogo. https://etheses.iainponorogo.ac.id/33558/1/401180295_Rico%20Aprilia%20Saputra_Ekonomi%C2%A0Syariah.pdf.

Setiady, T., Sudirman, Yasin, M., Nasril, & Kuswandi. (2024). Implementasi Sistem Informasi Penjualan *Spare Part* Mobil Pada Toko XYZ Atrium Senen.

Encryption: Journal of Information and Technology, 3(1). https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5034838.

Sihaloho, B. A., Rachmawaty, D., & Hidayatuloh, S. (2023). *Re-layout* Gudang *Spare Part* dengan Metode *Class-Based Storage*. Prosiding Seminar Nasional Waluyo Jatmiko (SEMNASTI), 16(1), 381–390. https://semnasti.upnjatim.ac.id/index.php/semnasti/article/view/55/38.

Soegiarto, R., & Wicaksono, S. R. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Operasional Dilengkapi Dengan Penjualan *Sparepart* Pada Bengkel MJM. Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika, 2(5), 248–261. https://journal.arteii.or.id/index.php/Merkurius/article/view/303/512.

Sosialisman, Y., Ummam, L. C., Bhirawa, W. T., Wijayanto, E. (2022). Perancangan Ulang Tata Letak Bengkel Motor Dengan Metode ARC Pada U.D A'a Motor Speedshop "Depok". Jurnal Teknik Industri, 11 (2). https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/3041721.

Sugiyono. (2019). Metode Tugas Akhir Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suhariyanto, A., Widyarto, T., & Rachmawati, D. (2018). Perbaikan Tata Letak Gudang Dengan Pendekatan *Shared Storage* dan *Class-Based Storage*. *Jurnal Teknik Industri*, *19*(2), 142–149. https://journals.ums.ac.id/index.php/jti/article/view/7323.

Suryabrata, S. (2018). Metodologi Tugas Akhir. Jakarta: Rajawali Pers.

Sutalaksana, I. Z., Ruhana, A., & Tjakraatmadja, J. H. (2006). Teknik Tata Cara Kerja. Bandung: ITB Press.

Tompkins, J. A., White, J. A., Bozer, Y. A., & Tanchoco, J. M. A. (2010). *Facilities Planning* (4th ed.). John Wiley & Sons.

Triana, N. E., & Kartika, H. (2022). Perbaikan Tata Letak Dan Sistem Penyimpanan Barang di Gudang *Finish Goods* Menggunakan Metode *Class Based Storage. Jurnal PASTI (Tugas Akhir dan Aplikasi Sistem dan Teknik Industri), 16(3), 348–359. http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/pasti/article/view/16174.*

Wignjosoebroto, S. (2009). *Ergonomi: Studi Gerak dan Waktu*. Surabaya: Guna Widya.

Yaqin, M. A., Alamanda, M. R., Syahfudin, A. D., & Andesta, D. (2022). Sistem Antrian Pada Waktu Tunggu Pelayanan di Bengkel Pinatih Jaya Motor Dengan Metode Simulasi Menggunakan *Software* ARENA. JUSTI: Jurnal Sistem dan Teknik Industri, 3(3). https://journal.umg.ac.id/index.php/justi/article/view/5544/3129.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Waktu Tunggu Pelanggan

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
1	00:00:08	00:05:17	00:00:04	Suspensi
2	00:00:08	00:01:46	00:00:27	Oli & Cairan
3	00:00:05	00:02:55	00:00:07	Sistem Kelistrikan
4	00:00:08	00:02:18	00:00:03	Suspensi
5	00:00:09	00:03:12	00:00:06	Tools
6	00:00:06	00:05:09	00:00:08	Sistem Bahan Bakar
7	00:00:10	00:03:22	00:00:06	Sistem Mesin
8	00:00:09	00:02:25	00:00:06	Transmisi
9	00:01:02	00:04:11	00:00:04	Transmisi
10	00:00:07	00:02:12	00:00:08	Sistem Pendingin
11	00:00:06	00:01:45	00:00:07	Oli & Cairan
12	00:00:04	00:02:37	00:00:30	Sistem Rem
13	00:00:10	00:01:32	00:00:07	Sistem Mesin
14	00:00:30	00:03:11	00:00:04	Transmisi
15	00:00:07	00:01:34	00:00:05	Transmisi
16	00:00:08	00:01:32	00:00:03	Body & Aksesoris
17	00:00:06	00:01:44	00:00:09	Transmisi
18	00:00:43	00:01:12	00:00:06	Sistem Rem
19	00:01:12	00:01:02	00:00:03	Sistem Pendingin
20	00:00:05	00:05:39	00:00:08	Sistem Mesin
21	00:00:04	00:03:19	00:00:07	Body & Aksesoris
22	00:00:04	00:01:33	00:00:06	Oli & Cairan
23	00:00:06	00:04:07	00:00:06	Sistem Rem
24	00:00:05	00:02:43	00:00:03	Sistem Mesin
25	00:00:54	00:01:58	00:00:10	Sistem Mesin
26	00:00:05	00:01:17	00:00:19	Oli & Cairan
27	00:00:05	00:03:06	00:00:09	Sistem Kelistrikan
28	00:00:09	00:02:03	00:00:08	Suspensi

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
29	00:00:05	00:01:46	00:00:04	Transmisi
30	00:00:07	00:02:05	00:00:07	Suspensi
31	00:00:04	00:01:54	00:00:05	Oli & Cairan
32	00:00:04	00:03:03	00:00:06	Sistem Mesin
33	00:00:05	00:04:05	00:00:05	Suspensi
34	00:01:05	00:01:12	00:00:07	Oli & Cairan
35	00:00:04	00:02:20	00:00:06	Sistem Rem
36	00:00:04	00:01:31	00:00:03	Transmisi
37	00:00:06	00:01:20	00:00:11	Suspensi
38	00:01:22	00:02:35	00:00:05	Sistem Kelistrikan
39	00:00:10	00:01:21	00:00:04	Tools
40	00:00:04	00:01:56	00:00:06	Sistem Pendingin
41	00:00:08	00:03:15	00:00:07	Sistem Rem
42	00:00:04	00:01:44	00:00:06	Oli & Cairan
43	00:00:08	00:01:25	00:00:08	Sistem Rem
44	00:00:25	00:04:13	00:00:05	Suspensi
45	00:00:08	00:03:33	00:00:25	Oli & Cairan
46	00:01:07	00:02:32	00:00:08	Sistem Mesin
47	00:00:05	00:01:42	00:00:06	Suspensi
48	00:00:47	00:01:48	00:00:04	Tools
49	00:00:10	00:01:38	00:00:03	Sistem Rem
50	00:00:05	00:06:19	00:00:09	Transmisi
51	00:00:07	00:02:59	00:00:07	Sistem Rem
52	00:00:09	00:06:44	00:00:06	Suspensi
53	00:00:38	00:03:25	00:00:04	Oli & Cairan
54	00:00:08	00:02:38	00:00:06	Sistem Rem
55	00:00:04	00:02:32	00:00:05	Sistem Mesin
56	00:00:06	00:04:56	00:00:07	Suspensi
57	00:00:06	00:02:13	00:00:05	Transmisi
58	00:00:07	00:01:57	00:00:10	Body & Aksesoris
59	00:00:48	00:02:13	00:00:03	Sistem Kelistrikan

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
60	00:00:04	00:02:45	00:00:28	Sistem Kelistrikan
61	00:00:06	00:03:43	00:00:06	Sistem Kelistrikan
62	00:00:09	00:02:53	00:00:07	Body & Aksesoris
63	00:00:04	00:02:18	00:00:04	Tools
64	00:00:06	00:03:15	00:00:06	Sistem Mesin
65	00:00:04	00:01:38	00:00:05	Tools
66	00:01:03	00:01:54	00:00:04	Sistem Mesin
67	00:00:08	00:03:43	00:00:18	Transmisi
68	00:00:05	00:03:25	00:00:03	Sistem Pendingin
69	00:00:19	00:04:32	00:00:05	Suspensi
70	00:00:05	00:03:24	00:00:06	Sistem Mesin
71	00:00:07	00:03:11	00:00:08	Transmisi
72	00:00:05	00:03:47	00:00:06	Sistem Rem
73	00:00:17	00:03:56	00:00:07	Suspensi
74	00:00:05	00:05:32	00:00:04	Sistem Rem
75	00:00:57	00:02:19	00:00:06	Sistem Kelistrikan
76	00:00:08	00:01:57	00:00:03	Sistem Rem
77	00:00:04	00:03:11	00:00:05	Sistem Mesin
78	00:00:09	00:02:47	00:00:08	Sistem Mesin
79	00:00:05	00:02:34	00:00:07	Body & Aksesoris
80	00:00:08	00:02:36	00:00:23	Sistem Kelistrikan
81	00:00:08	00:01:54	00:00:09	Transmisi
82	00:01:06	00:01:43	00:00:05	Suspensi
83	00:00:06	00:01:45	00:00:07	Transmisi
84	00:00:08	00:03:51	00:00:08	Body & Aksesoris
85	00:00:07	00:02:59	00:00:03	Body & Aksesoris
86	00:00:08	00:03:33	00:00:06	Suspensi
87	00:00:08	00:05:17	00:00:10	Sistem Rem
88	00:00:05	00:03:25	00:00:06	Sistem Rem
89	00:00:10	00:01:32	00:00:04	Oli & Cairan
90	00:00:06	00:01:44	00:00:28	Tools

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
91	00:00:08	00:01:54	00:00:03	Suspensi
92	00:00:04	00:01:56	00:00:05	Sistem Rem
93	00:00:08	00:01:46	00:00:08	Sistem Mesin
94	00:00:17	00:03:56	00:00:04	Sistem Rem
95	00:00:25	00:04:13	00:00:07	Sistem Pendingin
96	00:00:05	00:02:43	00:00:06	Sistem Mesin
97	00:00:06	00:04:56	00:00:05	Body & Aksesoris
98	00:00:09	00:02:03	00:00:14	Sistem Rem
99	00:00:48	00:02:13	00:00:06	Sistem Rem
100	00:00:13	00:03:22	00:00:03	Suspensi
101	00:00:19	00:04:32	00:00:10	Body & Aksesoris
102	00:00:08	00:01:25	00:00:07	Sistem Mesin
103	00:00:08	00:01:32	00:00:06	Sistem Rem
104	00:00:09	00:02:47	00:00:04	Sistem Kelistrikan
105	00:00:05	00:01:46	00:00:06	Suspensi
106	00:00:08	00:02:38	00:00:05	Sistem Kelistrikan
107	00:00:09	00:02:25	00:00:19	Sistem Mesin
108	00:00:57	00:02:19	00:00:08	Sistem Kelistrikan
109	00:00:10	00:01:38	00:00:06	Sistem Kelistrikan
110	00:00:05	00:04:05	00:00:03	Sistem Bahan Bakar
111	00:00:04	00:03:11	00:00:09	Sistem Mesin
112	00:00:07	00:01:57	00:00:04	Oli & Cairan
113	00:00:07	00:02:05	00:00:05	Suspensi
114	00:00:43	00:01:12	00:00:06	Sistem Rem
115	00:00:04	00:03:19	00:00:07	Suspensi
116	00:00:10	00:01:21	00:00:03	Oli & Cairan
117	00:00:06	00:02:22	00:00:08	Body & Aksesoris
118	00:00:07	00:02:12	00:00:24	Suspensi
119	00:00:38	00:03:25	00:00:04	Sistem Rem
120	00:00:09	00:02:53	00:00:05	Sistem Mesin
121	00:00:08	00:02:43	00:00:05	Sistem Kelistrikan

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
122	00:00:09	00:02:13	00:00:03	Sistem Bahan Bakar
123	00:00:05	00:04:05	00:00:06	Sistem Rem
124	00:00:10	00:03:36	00:00:09	Sistem Mesin
125	00:00:09	00:01:47	00:00:08	Sistem Mesin
126	00:00:10	00:02:32	00:00:04	Transmisi
127	00:00:04	00:02:12	00:00:23	Sistem Rem
128	00:00:09	00:02:19	00:00:05	Sistem Rem
129	00:00:07	00:01:53	00:00:07	Oli & Cairan
130	00:00:10	00:02:10	00:00:12	Suspensi
131	00:00:03	00:01:39	00:00:08	Oli & Cairan
132	00:00:06	00:02:21	00:00:03	Transmisi
133	00:00:04	00:01:49	00:00:06	Sistem Kelistrikan
134	00:00:06	00:01:29	00:00:07	Sistem Pendingin
135	00:00:08	00:02:45	00:00:04	Suspensi
136	00:00:11	00:02:47	00:00:05	Transmisi
137	00:00:10	00:01:34	00:00:09	Sistem Rem
138	00:00:05	00:01:50	00:00:07	Tools
139	00:00:07	00:05:11	00:00:06	Sistem Rem
140	00:00:03	00:03:02	00:00:03	Sistem Bahan Bakar
141	00:00:07	00:02:33	00:00:10	Sistem Rem
142	00:00:05	00:02:28	00:00:05	Suspensi
143	00:00:05	00:02:08	00:00:07	Transmisi
144	00:00:07	00:02:57	00:00:26	Suspensi
145	00:00:03	00:02:01	00:00:06	Sistem Kelistrikan
146	00:00:08	00:01:33	00:00:04	Body & Aksesoris
147	00:00:06	00:03:40	00:00:03	Sistem Mesin
148	00:00:08	00:02:52	00:00:08	Body & Aksesoris
149	00:00:11	00:02:03	00:00:07	Transmisi
150	00:00:08	00:02:00	00:00:11	Sistem Mesin
151	00:00:03	00:02:09	00:00:06	Transmisi
152	00:00:05	00:02:37	00:00:04	Body & Aksesoris

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
153	00:00:09	00:03:07	00:00:07	Sistem Mesin
154	00:00:07	00:02:53	00:00:03	Sistem Kelistrikan
155	00:00:08	00:01:42	00:00:09	Oli & Cairan
156	00:00:04	00:02:54	00:00:06	Sistem Rem
157	00:00:09	00:02:13	00:00:08	Sistem Rem
158	00:00:08	00:01:51	00:00:13	Sistem Mesin
159	00:00:12	00:03:02	00:00:04	Transmisi
160	00:00:30	00:01:56	00:00:07	Body & Aksesoris
161	00:00:06	00:02:59	00:00:06	Transmisi
162	00:00:04	00:02:56	00:00:03	Sistem Mesin
163	00:00:09	00:02:11	00:00:09	Sistem Mesin
164	00:00:05	00:01:45	00:00:05	Sistem Bahan Bakar
165	00:00:07	00:02:15	00:00:04	Sistem Kelistrikan
166	00:00:11	00:03:23	00:00:08	Suspensi
167	00:00:45	00:02:20	00:00:07	Transmisi
168	00:00:08	00:02:39	00:00:06	Oli & Cairan
169	00:00:03	00:01:37	00:00:19	Transmisi
170	00:00:04	00:02:44	00:00:04	Sistem Mesin
171	00:00:05	00:03:04	00:00:05	Sistem Rem
172	00:00:06	00:02:58	00:00:07	Sistem Pendingin
173	00:00:07	00:02:18	00:00:12	Sistem Kelistrikan
174	00:00:08	00:02:11	00:00:08	Suspensi
175	00:00:09	00:02:27	00:00:04	Body & Aksesoris
176	00:00:10	00:01:38	00:00:06	Oli & Cairan
177	00:00:03	00:02:05	00:00:05	Sistem Mesin
178	00:00:04	00:02:49	00:00:10	Sistem Kelistrikan
179	00:00:06	00:02:25	00:00:03	Transmisi
180	00:00:05	00:01:22	00:00:07	Sistem Mesin
181	00:00:07	00:02:26	00:00:06	Tools
182	00:00:08	00:02:41	00:00:04	Transmisi
183	00:00:10	00:02:35	00:00:11	Sistem Mesin

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
184	00:00:09	00:03:01	00:00:08	Sistem Mesin
185	00:00:03	00:03:15	00:00:05	Sistem Rem
186	00:00:14	00:02:31	00:00:16	Transmisi
187	00:00:07	00:02:39	00:00:04	Sistem Rem
188	00:00:05	00:02:06	00:00:08	Sistem Mesin
189	00:00:06	00:02:30	00:00:07	Sistem Mesin
190	00:00:09	00:02:19	00:00:03	Transmisi
191	00:00:08	00:01:28	00:00:05	Oli & Cairan
192	00:00:10	00:02:55	00:00:06	Transmisi
193	00:00:04	00:02:46	00:00:07	Transmisi
194	00:00:03	00:02:31	00:00:10	Body & Aksesoris
195	00:00:05	00:02:02	00:00:04	Suspensi
196	00:00:07	00:02:10	00:00:09	Sistem Rem
197	00:01:52	00:03:03	00:00:08	Sistem Bahan Bakar
198	00:00:09	00:02:36	00:00:05	Sistem Mesin
199	00:00:08	00:01:52	00:00:07	Sistem Kelistrikan
200	00:00:10	00:02:42	00:00:06	Sistem Pendingin
201	00:00:03	00:01:44	00:00:03	Sistem Mesin
202	00:00:04	00:01:24	00:00:12	Suspensi
203	00:00:05	00:03:29	00:00:04	Sistem Mesin
204	00:00:06	00:03:48	00:00:06	Transmisi
205	00:00:08	00:01:36	00:00:07	Sistem Rem
206	00:00:07	00:02:23	00:00:05	Suspensi
207	00:00:09	00:03:00	00:00:08	Transmisi
208	00:00:10	00:01:30	00:00:04	Body & Aksesoris
209	00:00:03	00:02:17	00:00:29	Sistem Mesin
210	00:00:04	00:02:18	00:00:09	Sistem Mesin
211	00:00:07	00:02:16	00:00:06	Body & Aksesoris
212	00:00:06	00:01:48	00:00:05	Sistem Rem
213	00:00:05	00:02:14	00:00:08	Sistem Bahan Bakar
214	00:00:08	00:02:03	00:00:07	Suspensi

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
215	00:00:09	00:02:30	00:00:10	Body & Aksesoris
216	00:00:10	00:03:37	00:00:06	Sistem Mesin
217	00:00:03	00:02:05	00:00:03	Sistem Rem
218	00:00:04	00:01:40	00:00:04	Sistem Mesin
219	00:00:06	00:03:10	00:00:05	Sistem Rem
220	00:00:05	00:01:25	00:00:07	Sistem Pendingin
221	00:00:07	00:02:43	00:00:15	Sistem Kelistrikan
222	00:00:08	00:01:27	00:00:03	Sistem Kelistrikan
223	00:00:09	00:01:50	00:00:08	Oli & Cairan
224	00:00:10	00:02:07	00:00:04	Sistem Mesin
225	00:00:03	00:03:24	00:00:06	Suspensi
226	00:00:04	00:02:27	00:00:11	Suspensi
227	00:00:05	00:02:02	00:00:05	Transmisi
228	00:00:06	00:02:13	00:00:07	Sistem Kelistrikan
229	00:00:07	00:04:05	00:00:08	Sistem Rem
230	00:00:08	00:02:08	00:00:09	Sistem Mesin
231	00:00:09	00:02:22	00:00:04	Oli & Cairan
232	00:00:10	00:02:01	00:00:06	Tools
233	00:00:04	00:02:47	00:00:03	Transmisi
234	00:00:03	00:02:58	00:00:05	Sistem Kelistrikan
235	00:00:05	00:03:42	00:00:08	Transmisi
236	00:00:06	00:01:41	00:00:28	Body & Aksesoris
237	00:00:07	00:02:32	00:00:04	Oli & Cairan
238	00:00:08	00:03:41	00:00:07	Sistem Rem
239	00:00:09	00:01:46	00:00:06	Oli & Cairan
240	00:00:10	00:03:09	00:00:05	Sistem Bahan Bakar
241	00:00:03	00:02:52	00:00:03	Sistem Rem
242	00:00:04	00:03:22	00:00:08	Oli & Cairan
243	00:00:06	00:03:46	00:00:07	Sistem Kelistrikan
244	00:00:05	00:02:34	00:00:06	Sistem Kelistrikan

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
245	00:00:07	00:03:18	00:00:04	Sistem Mesin
246	00:00:08	00:02:38	00:00:09	Sistem Mesin
247	00:00:09	00:02:59	00:00:03	Body & Aksesoris
248	00:00:10	00:03:23	00:00:06	Sistem Mesin
249	00:00:03	00:02:40	00:00:05	Sistem Kelistrikan
250	00:00:04	00:02:36	00:00:08	Sistem Bahan Bakar
251	00:00:05	00:02:09	00:00:07	Body & Aksesoris
252	00:00:06	00:02:34	00:00:10	Transmisi
253	00:00:07	00:01:32	00:00:04	Suspensi
254	00:00:08	00:03:15	00:00:06	Sistem Mesin
255	00:00:09	00:01:35	00:00:21	Oli & Cairan
256	00:00:10	00:02:11	00:00:07	Body & Aksesoris
257	00:00:03	00:01:43	00:00:03	Sistem Rem
258	00:00:04	00:02:51	00:00:08	Sistem Mesin
259	00:00:05	00:01:21	00:00:04	Tools
260	00:00:06	00:02:24	00:00:09	Sistem Mesin
261	00:00:07	00:03:12	00:00:06	Sistem Rem
262	00:00:08	00:02:50	00:00:05	Sistem Bahan Bakar
263	00:00:09	00:01:42	00:00:07	Oli & Cairan
264	00:00:10	00:03:26	00:00:03	Sistem Kelistrikan
265	00:00:06	00:02:25	00:00:08	Transmisi
266	00:00:05	00:02:53	00:00:04	Suspensi
267	00:00:04	00:03:34	00:00:11	Body & Aksesoris
268	00:00:28	00:02:44	00:00:06	Tools
269	00:00:06	00:01:34	00:00:05	Sistem Kelistrikan
270	00:00:05	00:01:53	00:00:21	Oli & Cairan
271	00:01:03	00:02:04	00:00:04	Sistem Rem
272	00:00:06	00:03:20	00:00:08	Transmisi
273	00:00:05	00:01:49	00:00:06	Suspensi
274	00:00:07	00:04:20	00:00:09	Sistem Mesin
275	00:00:04	00:03:05	00:00:05	Sistem Mesin

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
276	00:00:04	00:03:50	00:00:03	Sistem Kelistrikan
277	00:00:04	00:03:21	00:00:07	Body & Aksesoris
278	00:00:05	00:01:41	00:00:04	Sistem Mesin
279	00:00:07	00:02:48	00:00:06	Sistem Kelistrikan
280	00:00:06	00:02:29	00:00:05	Sistem Rem
281	00:00:06	00:02:13	00:00:08	Body & Aksesoris
282	00:00:04	00:01:59	00:00:07	Sistem Kelistrikan
283	00:00:07	00:03:28	00:00:03	Tools
284	00:00:03	00:02:10	00:00:04	Suspensi
285	00:00:06	00:02:12	00:00:06	Suspensi
286	00:00:18	00:01:46	00:00:05	Oli & Cairan
287	00:00:07	00:02:03	00:00:10	Tools
288	00:00:05	00:02:06	00:00:08	Suspensi
289	00:00:04	00:03:11	00:00:18	Body & Aksesoris
290	00:00:06	00:03:25	00:00:07	Sistem Rem
291	00:00:05	00:02:04	00:00:06	Sistem Pendingin
292	00:00:03	00:02:23	00:00:04	Sistem Mesin
293	00:00:07	00:03:43	00:00:09	Sistem Rem
294	00:00:07	00:03:17	00:00:05	Oli & Cairan
295	00:00:04	00:03:12	00:00:08	Sistem Rem
296	00:00:05	00:03:06	00:00:06	Transmisi
297	00:00:03	00:02:46	00:00:07	Sistem Rem
298	00:00:03	00:02:37	00:00:03	Suspensi
299	00:00:07	00:01:40	00:00:10	Oli & Cairan
300	00:00:06	00:02:20	00:00:05	Sistem Rem
301	00:00:05	00:02:00	00:00:04	Transmisi
302	00:00:24	00:02:09	00:00:06	Body & Aksesoris
303	00:00:04	00:02:15	00:00:03	Sistem Kelistrikan
304	00:00:07	00:02:16	00:00:08	Sistem Rem
305	00:00:05	00:01:26	00:00:35	Suspensi
306	00:00:06	00:03:11	00:00:04	Body & Aksesoris

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
307	00:00:05	00:02:34	00:00:06	Transmisi
308	00:00:03	00:05:25	00:00:09	Suspensi
309	00:00:06	00:03:39	00:00:05	Transmisi
310	00:00:06	00:03:22	00:00:03	Oli & Cairan
311	00:00:05	00:03:14	00:00:07	Sistem Rem
312	00:00:04	00:04:35	00:00:08	Sistem Mesin
313	00:00:05	00:03:06	00:00:06	Oli & Cairan
314	00:00:04	00:02:56	00:00:10	Transmisi
315	00:00:05	00:01:28	00:00:05	Oli & Cairan
316	00:00:03	00:02:42	00:00:04	Sistem Mesin
317	00:00:07	00:02:35	00:00:06	Sistem Mesin
318	00:00:04	00:02:22	00:00:08	Sistem Rem
319	00:00:07	00:01:54	00:00:07	Oli & Cairan
320	00:00:06	00:01:50	00:00:03	Transmisi
321	00:00:05	00:02:39	00:00:09	Body & Aksesoris
322	00:00:06	00:02:33	00:00:04	Transmisi
323	00:00:03	00:02:14	00:00:05	Sistem Kelistrikan
324	00:00:07	00:02:01	00:00:06	Sistem Mesin
325	00:00:04	00:05:50	00:00:07	Sistem Mesin
326	00:00:05	00:03:18	00:00:08	Sistem Rem
327	00:00:03	00:03:45	00:00:11	Sistem Rem
328	00:00:05	00:03:35	00:00:05	Sistem Rem
329	00:00:05	00:03:03	00:00:04	Body & Aksesoris
330	00:00:07	00:02:38	00:00:06	Suspensi
331	00:00:06	00:01:55	00:00:07	Oli & Cairan
332	00:00:04	00:02:43	00:00:03	Sistem Mesin
333	00:00:07	00:01:30	00:00:18	Oli & Cairan
334	00:00:03	00:02:50	00:00:10	Sistem Mesin
335	00:00:03	00:02:04	00:00:06	Body & Aksesoris
336	00:00:16	00:03:37	00:00:05	Suspensi
337	00:00:06	00:02:51	00:00:09	Sistem Mesin

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
338	00:00:05	00:02:47	00:00:07	Sistem Mesin
339	00:00:04	00:01:53	00:00:04	Transmisi
340	00:00:05	00:02:04	00:00:06	Sistem Mesin
341	00:00:07	00:03:44	00:00:08	Suspensi
342	00:00:06	00:03:27	00:00:03	Sistem Rem
343	00:01:27	00:02:50	00:00:07	Body & Aksesoris
344	00:00:04	00:02:03	00:00:05	Sistem Rem
345	00:00:06	00:01:40	00:00:04	Sistem Kelistrikan
346	00:00:05	00:02:35	00:00:09	Transmisi
347	00:00:07	00:02:10	00:00:06	Transmisi
348	00:00:03	00:03:45	00:00:08	Sistem Kelistrikan
349	00:00:06	00:04:50	00:00:10	Suspensi
350	00:00:25	00:02:30	00:00:13	Transmisi
351	00:00:05	00:03:20	00:00:07	Sistem Rem
352	00:00:04	00:05:15	00:00:06	Sistem Rem
353	00:00:04	00:02:05	00:00:05	Suspensi
354	00:00:06	00:03:00	00:00:04	Tools
355	00:00:05	00:02:50	00:00:08	Sistem Mesin
356	00:00:06	00:04:15	00:00:06	Sistem Kelistrikan
357	00:00:04	00:03:30	00:00:07	Body & Aksesoris
358	00:00:07	00:06:20	00:00:05	Tools
359	00:00:03	00:01:45	00:00:03	Oli & Cairan
360	00:00:05	00:04:30	00:00:08	Suspensi
361	00:00:07	00:02:00	00:00:04	Sistem Mesin
362	00:00:04	00:05:45	00:00:34	Body & Aksesoris
363	00:00:07	00:03:40	00:00:06	Body & Aksesoris
364	00:00:04	00:02:55	00:00:08	Transmisi
365	00:00:07	00:03:10	00:00:03	Tools
366	00:00:03	00:01:30	00:00:07	Oli & Cairan
367	00:00:04	00:05:35	00:00:06	Tools
368	00:00:13	00:03:50	00:00:04	Sistem Mesin

No	Waktu			Jenis Barang yang Dibeli
	Menunggu Dilayani	*Order*	Transaksi Pembayaran	
369	00:00:06	00:02:15	00:00:06	Sistem Rem
370	00:00:05	00:01:25	00:00:22	Body & Aksesoris
371	00:00:07	00:04:00	00:00:07	Sistem Mesin
372	00:00:03	00:03:15	00:00:04	Suspensi
373	00:00:29	00:04:10	00:00:08	Sistem Kelistrikan
374	00:00:10	00:03:05	00:00:06	Sistem Mesin
375	00:00:11	00:02:35	00:00:29	Sistem Bahan Bakar
376	00:00:21	00:04:45	00:00:04	Body & Aksesoris

Lampiran 2. Transkrip Wawancara

Stakeholder	**Pertanyaan**	**Jawaban**
Owner 1&2	Sejak kapan bengkel ini berdiri?	Bengkel Vera Motor berdiri sejak tahun 2013
	Ada berapa karyawan di toko?	Di toko biasanya terdapat 2 karyawan. Satu orang karyawan senior dan satu orang rekannya.
	Bagaimana sistem atau proses bisnis di bengkel ini?	Pembeli langsung datang ke toko dan meminta produk kepada karyawan, setelah itu maka akan langsung melakukan pembayaran ke kasir. Jika stok barang habis, maka kami memesan barang kepada *supplier* secara langsung maupun melalui *sales* yang datang menawarkan produk. Setelah produk tersebut datang, maka akan dicek kesesuaiannya. Jika barang sesuai maka akan dikemas ke gudang atau *display*, dan jika tidak sesuai maka akan di *return.*
	Apakah *owner* langsung meng-*handle* sendiri usaha ini?	Iya, kami langsung turun tangan sendiri terutama untuk bagian kasir
	Apakah saya diizinkan untuk menjadikan bengkel Vera Motor sebagai objek Tugas Akhir saya?	Dipersilakan. Saya justru senang jika skripsi anda nantinya bermanfaat untuk usaha kami

Stakeholder	**Pertanyaan**	**Jawaban**
Owner 1	Apa yang ingin *owner* kembangkan atau perbaiki dari usaha ini?	Sebenarnya saya ingin mempunyai sistem penjualan dan pencatatan stok yang sudah menggunakan aplikasi atau *software*
	Sejauh ini apa ada kendala yang dialami?	Kendalanya adalah saya sendiri tidak paham menggunakan kecanggihan teknologi yang sudah ada saat ini. Oleh karena itu, sistem usaha di bengkel ini semuanya masih manual. Kami mengandalkan karyawan senior untuk mengurus penataan barang di toko serta cek stok produk secara berkala. Bahkan tidak jarang saya tidak tahu di mana letak sebuah produk tertentu hingga bisa kecolongan kehabisan stok juga
Owner 2	Apa yang ingin *owner* kembangkan atau perbaiki dari usaha ini?	Saya ingin menemukan cara bagaiamana agar barang-barang dapat dilihat, dicari, dan dijangkau dengan mudah, karena sejauh ini saya sering kesulitan mencari barang apalagi ketika barang tersebut letaknya tinggi dan label bareng tidak terlihat. Ditambah lagi dengan usia saat ini, mata saya sudah tidak dapat melihat dengan sempurna.

Stakeholder	Pertanyaan	Jawaban
Owner 2	Sejauh ini apa ada kendala yang dialami?	Saya sebagai owner sering tidak sadar jika barang habis sehingga telat melakukan re-*stok*. Hal ini karena urusan pertokoan sebagian besar kecuali kasir diurus oleh karyawan senior sehingga saya sering kali sulit untuk menemukan produk yang dicari. Saya berpikir mungkin stok habis, ternyata hanya peletakannya yang tidak saya ketahui dan juga sebaliknya.
Karyawan Senior	Sudah berapa lama kerja di sini?	Sudah 13 tahun, sejak usaha ini pertama berdiri
	Apakah selama ini rekan kerja anda dapat diandalkan?	Rekan kerja saya selalu gonta ganti karena tidak ada yang betah. Alasan mereka karena sulit untuk menghafalkan dan memahami *spare part* mobil yang sangat beragam. Mereka cukup bisa diandalkan tetapi untuk pekerjaan-pekerjaan yang ringan dan tidak berkaitan dengan *spare part* mobil yang umum-umum saja
	Sejauh ini apa ada kendala yang dialami?	Kendala yang sering saya ditemukan adalah mengenai produk yang dipesan kepada supplier ternyata tidak sesuai. Hal ini belum tentu karena supplier salah mengirim, tetapi memang karena part mobil yang sangat beragam, mirip tetapi tidak sama. Misalnya kami memesan produk bering mobil Hino, ketika ada pembeli mencari bering Hino, belum tentu cocok.

Stakeholder	Pertanyaan	Jawaban
Karyawan Senior	Apakah ada hal yang ingin anda perbaiki dari keseluruhan aktivitas di usaha ini?	Dari saya sepertinya tidak ada. Saya sudah bekerja selama 13 tahun, sehingga sudah dapat beradaptasi dengan baik. Mengenai permasalahan yang saya sebutkan sebelumnya, hal tersebut menurut saya memang tidak bisa diperbaiki karena barang-barang tersebut sudah cetakan pabrik. Misalnya, kadang bering mobil hino bisa cocok dengan mobil canter. Hal ini biasanya karena pemilik mobil sudah melalukan modifikasi sebelumnya, sehingga tidak sesuai lagi dengan original nya. Menurut saya hal ini bisa saya atasi.
Pelanggan	Sudah berapa lama menjadi pelanggan di sini?	Saya mulai belanja di sini sejak 2015, kebetulan saya juga membuka bengkel kelistrikan mobil di dekat sini, sehingga sering belanja di Vera Motor.
	Apakah ada keluhan selama menjadi pelanggan di sini?	Sejauh ini, kendalanya barang yang saya beli kadang tidak cocok, tetapi bisa ditukar. Pengalaman saya dan kalau saya lihat pelanggan lain juga mengalami yaitu kadang kala harus menunggu cukup lama. Hal ini dikarenakan karyawan mencari barang cukup sulit dan setelah ketemu ternyata barang tidak cocok. Apalagi ketika karyawan senior tidak ada, maka owner pun sulit mencari produk yang pelanggan inginkan

Stakeholder	**Pertanyaan**	**Jawaban**
Pelanggan	Bagaimana tanggapan anda terhadap pelayanan di sini?	Pelayanan di sini baik, owner dan karyawan juga ramah. Selain itu, saya juga sudah pelanggan lama di sini.
	Apakah anda ada saran untuk kemajuan usaha ini?	Mungkin saran yang bisa saya berikan adalah, karyawan yang masih baru di *training* lagi mengenai *spare part* mobil. Kemudian, *owner* juga harus memahami peletakan barang di toko

Lampiran 3. Foto Toko *Spare Part* Vera Motor






Synthetic Diesel Engine Oil


Boost The Power
VERA MOTOR
SERVICE MOBIL
100% ASL