

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN PEMBIMBING



UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020
PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020
Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 3307/34/ST/AK/D/XI/2023

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis dengan ini memberi tugas membimbing skripsi kepada :

Nama : **Dr. H. Enas, M.M.**
 sebagai Pembimbing I
Nama : **H. Roni Marsiana Suhendi, S.E., M.M.**
 sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : **YULIA AENI**
NIM : **3402200405**
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PEMANFAATAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE DALAM
MENINGKATKAN CUSTOMER EXPERIENCE (Suatu Studi Pada ...)**

Surat tugas ini berlaku sampai dengan skripsi selesai paling lambat 1 (satu) tahun setelah penetapan surat tugas ini.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ciamis, 07 November 2023
Dekan,

Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.
NIK. 3112770079

Tembusan :

- Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
- Yth. Mahasiswa yang bersangkutan

SURAT IZIN PENELITIAN



UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020
PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020
JI. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

Nomor : 373/34/SP/AK/D/II/2024
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada Yth,
Pemilik Usaha Cemilqueen
di
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Program Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, dalam rangka menyelesaikan studi mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi. Untuk keperluan tersebut kiranya Bapak/Ibu dapat membantu mahasiswa kami dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data pada Perusahaan/Dinas/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah :

Nama : Yulia Aeni
Nomor Pokok / NIM. : 3402200405
Asal Program Studi : Manajemen
Tempat Tanggal Lahir : Ciamis, 31 Desember 2001
Telepon / HP : 082116603382
Alamat : Dsn Sindang RT 025/RW 006 Desa Nagarajaya Kab Ciamis
Lamanya Penelitian : Februari s/d April 2024
Judul Penelitian : Pemanfaatan Artificial Intelligence Dalam Meningkatkan Customer Experience

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Ciamis, 2 Februari 2024
Dekan,

Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.
NIK. 3112770079

SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN

Kepada
Yth Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Galuh
Di Tempat

Panawangan, 6 Februari 2024

Perihal: Konfirmasi Penelitian Skripsi

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat izin penelitian skripsi Nomor: 373/34/SP/AK/II/2024.
Dalam rangka menyelesaikan studi mahasiswa untuk menyusun skripsi. Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Yulia Aeni
Nim : 3402200405
Asal Program Studi : Manajemen
Universitas : Universitas Galuh

Bersama ini saya sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diijinkan untuk melaksanakan kegiatan penelitian di Cemil Queen. Terima Kasih atas perhatian dan kerja samanya.

Cemil Queen,



Yani Yulia Ramadhani
Owner

INFORMAN PENELITIAN

Informan	Kode Informan	Jumlah
Owner Cemil Queen	YYR	1
Pegawai Cemil Queen	SM	1
Reseller Cemil Queen	FF	1
Pelanggan Cemil Queen	EAR	1
Pegawai Bidang Pemberdayaan Koperasi Desa Nagrajaya	NS	1
Total		5

PEDOMAN WAWANCARA

PERANAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* DALAM *DIGITAL MARKETING* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE* (Suatu Studi Pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis)

Nama Lengkap (Inisial) :

Jabatan : Owner

Hari/Tanggal :

Alamat :

Pokok Wawancara:

- a. Peranan *artificial intelligence* dalam pemasaran untuk kenyamanan *customer*
- b. Peranan *artificial intelligence* untuk personalisasi memberikan rekomendasi kepada *customer*
- c. Strategi atau solusi pemasaran untuk kualitas pelayanan

Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana peranan AI memberikan kenyamanan dalam menjalankan usaha Cemil Queen?

2. Apa saja fitur AI yang paling membantu dalam memudahkan operasional dan pemasaran digital pada Cemil Queen?

3. Bagaimana AI membantu dalam personalisasi layanan kepada pelanggan?

4. Apakah AI memungkinkan Anda untuk lebih mengenal preferensi dan kebutuhan pelanggan?

5. Bagaimana strategi dan solusi kualitas layanan yang didukung AI dapat meningkatkan *customer experience*?

6. Apa tanggapan pelanggan terhadap layanan yang didukung AI jika di bandingkan dengan pemasaran tradisional Cemil Queen?

PEDOMAN WAWANCARA

**PERANAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* DALAM *DIGITAL MARKETING* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
(Suatu Studi Pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis)**

Nama Lengkap (Inisial) :

Jabatan : Pegawai

Hari/Tanggal :

Alamat :

Pokok Wawancara:

- d. Peranan *artificial intelligence* dalam pemasaran untuk kenyamanan *customer*
- e. Peranan *artificial intelligence* untuk personalisasi memberikan rekomendasi kepada *customer*
- f. Strategi atau solusi pemasaran untuk kualitas pelayanan

Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana peranan AI mempermudah pekerjaan sehari-hari Anda di Cemil Queen?

2. Apa fitur AI yang paling sering Anda gunakan dalam pekerjaan Anda?

3. Bagaimana AI membantu Anda memberikan layanan yang lebih personal kepada pelanggan?

4. Apakah Anda merasa lebih mudah memahami kebutuhan pelanggan dengan bantuan AI?

5. Bagaimana kualitas layanan yang didukung AI mempengaruhi interaksi Anda dengan pelanggan?

6. Apa yang paling disukai pelanggan dari layanan yang didukung AI?

PEDOMAN WAWANCARA

**PERANAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* DALAM *DIGITAL MARKETING* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
(Suatu Studi Pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis)**

Nama Lengkap (Inisial) :

Jabatan : Reseller

Hari/Tanggal :

Alamat :

Pokok Wawancara:

- g. Peranan *artificial intelligence* dalam pemasaran untuk kenyamanan *customer*
- h. Peranan *artificial intelligence* untuk personalisasi memberikan rekomendasi kepada *customer*
- i. Strategi atau solusi pemasaran untuk kualitas pelayanan

Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana AI membantu cara Anda bekerja sebagai reseller Cemil Queen?

2. Apa keuntungan terbesar yang Anda peroleh dari penggunaan AI?

3. Bagaimana AI membantu dalam menyesuaikan produk yang Anda tawarkan kepada pelanggan?

4. Apakah AI membantu Anda memahami lebih baik tentang keinginan pelanggan?

5. Bagaimana AI meningkatkan kualitas layanan yang Anda berikan sebagai reseller?

6. Apa tanggapan pelanggan Anda terhadap penggunaan AI dalam digital marketing pada layanan Anda?

PEDOMAN WAWANCARA

PERANAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* DALAM *DIGITAL MARKETING* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE* (Suatu Studi Pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis)

Nama Lengkap (Inisial) :

Jabatan : Owner

Hari/Tanggal :

Alamat :

Pokok Wawancara:

- a. Strategi *digital marketing* Cemil Queen untuk menyelesaikan masalah dalam memberikan *customer*
- b. Penggunaan *digital marketing* dilihat dari fungsi dan pengalaman customer
- c. Memadukan *digital marketing* dengan unsur pendukung pemasaran lainnya

Pertanyaan Wawancara:

3. Bagaimana pelanggan menyukai produk Cemil Queen melalui *digital marketing*?

4. Apakah platform *digital marketing* yang Anda gunakan mempermudah pelanggan dalam membeli produk?

5. Bagaimana pengalaman fitur-fitur dan berbagi sosial di platform *digital marketing* dan fungsionalitas berbasis lokasi?

6. Bagaimana pendapat Anda mengenai pengalaman pelanggan terhadap antarmuka pengguna pada penggunaan *digital marketing*?

7. Bagaimana cara terbaik untuk memadukan digital marketing dengan unsur-unsur pendukung yang tidak diperhatikan oleh pelanggan, tetapi penting untuk *customer experience*?

PEDOMAN WAWANCARA

PERANAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* DALAM *DIGITAL MARKETING* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE* (Suatu Studi Pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis)

Nama Lengkap (Inisial) :

Jabatan : Pegawai

Hari/Tanggal :

Alamat :

Pokok Wawancara:

- d. Strategi *digital marketing* Cemil Queen untuk menyelesaikan masalah dalam memberikan *customer*
- e. Penggunaan *digital marketing* dilihat dari fungsi dan pengalaman customer
- f. Memadukan *digital marketing* dengan unsur pendukung pemasaran lainnya

Pertanyaan Wawancara:

1. Sebagai pegawai, bagaimana *digital marketing* membantu Anda dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan?

2. Apakah efektif platform yang digunakan dalam mempermudah tugas Anda dalam melayani pelanggan?

3. Bagaimana pengalaman Anda tentang kemudahan dan pemahaman terhadap antarmuka atau fitur pengguna pada *digital marketing*?

4. Bagaimana peranan *digital marketing* dalam memudahkan pekerjaan dan pengelolaan cafe?

PEDOMAN WAWANCARA

PERANAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* DALAM *DIGITAL MARKETING* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE* (Suatu Studi Pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis)

Nama Lengkap (Inisial) :

Jabatan : Reseller

Hari/Tanggal :

Alamat :

Pokok Wawancara:

- g. Strategi *digital marketing* Cemil Queen untuk menyelesaikan masalah dalam memberikan *customer*
- h. Penggunaan *digital marketing* dilihat dari fungsi dan pengalaman customer
- i. Memadukan *digital marketing* dengan unsur pendukung pemasaran lainnya

Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana AI dalam *digital marketing* membantu Anda dalam menjangkau pelanggan dan meningkatkan penjualan?

2. Apakah *digital marketing* yang digunakan oleh Cemil Queen mempermudah proses menjual kembali produk?

3. Apakah *digital marketing* dipergunakan juga untuk memberikan layanan pesanan dan berbagi pengalaman dengan pelanggan?

4. Apakah *digital marketing* yang digunakan mudah diakses dan digunakan oleh banyak pelanggan?

5. Bagaimana peran antara media sosial dan informasi stok dari Cemil Queen membantu usaha Anda?

PEDOMAN WAWANCARA

PERANAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* DALAM *DIGITAL MARKETING* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE* (Suatu Studi Pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis)

Nama Lengkap (Inisial) :

Jabatan : Owner

Hari/Tanggal :

Alamat :

Pokok Wawancara:

- a. Target *customer experience* melalui fungsionalitas peranan *artificial intelligence* dalam *digital marketing*
- b. Strategi kecepatan layanan untuk *customer experience*
- c. Ketersediaan layanan untuk target pemasaran Cemil Queen

Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana fitur-fitur AI di media sosial, seperti *live chat* atau *direct message*, *reels*, dan *Stories* digunakan untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan?

2. Bagaimana Cemil Queen menilai efektivitas *marketing* sesuai target dibandingkan dengan strategi tradisional?

3. Bagaimana kecepatan layanan yang pada *digital marketing* meningkatkan pengalaman pelanggan di Cemil Queen?

4. Bagaimana peranan AI dengan platform seperti Google memberikan aksesibilitas dan penemuan lokasi Cemil Queen oleh pelanggan?

5. Apa saja hambatan yang Cemil Queen hadapi dalam menggunakan AI dalam *digital marketing*?

6. Bagaimana Anda melihat peran AI dalam meningkatkan *customer experience*?

7. Apakah Cemil Queen memiliki solusi atau rencana untuk mengembangkan penggunaan AI dalam *digital marketing* Cemil Queen?

PEDOMAN WAWANCARA

**PERANAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* DALAM *DIGITAL MARKETING* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
(Suatu Studi Pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis)**

Nama Lengkap (Inisial) :

Jabatan : Pegawai

Hari/Tanggal :

Alamat :

Pokok Wawancara:

- d. Target *customer experience* melalui fungsionalitas peranan *artificial intelligence* dalam *digital marketing*
- e. Strategi kecepatan layanan untuk *customer experience*
- f. Ketersediaan layanan untuk target pemasaran Cemil Queen

Pertanyaan Wawancara:

- 1. Bagaimana AI dalam *digital marketing* memudahkan pegawai dalam menjangkau pelanggan dengan cara yang lebih efektif?

2. Bagaimana fitur dan promosi di media sosial dan Google dapat menarik minat membeli dan membantu pelanggan dalam proses pemesanan?

3. Bagaimana *digital marketing* membantu dalam kecepatan layanan?

4. Bagaimana AI membantu pelanggan dalam mengakses informasi tentang produk dan layanan Cemil Queen kapan saja?

5. Bagaimana *feedback* dari pelanggan terhadap *digital marketing* Cemil Queen?

PEDOMAN WAWANCARA

PERANAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* DALAM *DIGITAL MARKETING* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE* (Suatu Studi Pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis)

Nama Lengkap (Inisial) :

Jabatan : Reseller

Hari/Tanggal :

Alamat :

Pokok Wawancara:

- g. Target *customer experience* melalui fungsionalitas peranan *artificial intelligence* dalam *digital marketing*
- h. Strategi kecepatan layanan untuk *customer experience*
- i. Ketersediaan layanan untuk target pemasaran Cemil Queen

Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana peranan AI dalam *digital marketing* meningkatkan kemudahan dalam pengalaman berbelanja digital di media sosial Cemil Queen?

2. Apakah fitur seperti *live chat* atau *direct message*, *reels*, dan *story* meningkatkan keputusan Anda untuk menjadi reseller?

3. Apakah ada peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan dari kecepatan layanan berbasis AI dalam *digital marketing* sehingga dapat meningkatkan *customer experience*?

4. Apakah layanan online mampu memenuhi kebutuhan pelanggan kapan saja mereka membutuhkannya?

5. Apa hambatan yang dirasakan sebagai pelanggan dan reseller Cemil Queen mengenai *marketing* berbasis peranan *artificial intelligence*?

PEDOMAN WAWANCARA

PERANAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* DALAM *DIGITAL MARKETING* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER EXPERIENCE* (Suatu Studi Pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis)

Nama Lengkap (Inisial) :

Jabatan : Pelanggan

Hari/Tanggal :

Alamat :

Pokok Wawancara:

- j. Target *customer experience* melalui fungsionalitas peranan *artificial intelligence* dalam *digital marketing*
- k. Strategi kecepatan layanan untuk *customer experience*
- l. Ketersediaan layanan untuk target pemasaran Cemil Queen

Pertanyaan Wawancara:

- 1. Bagaimana pelanggan menilai kemudahan penggunaan fitur AI di media sosial Cemil Queen untuk melakukan pemesanan online, mengakses informasi dan memberikan *feedback* positif?

2. Apakah fitur *digital marketing* di Cemil Queen memberikan pengalaman yang lebih personal dalam interaksi dengan Cemil Queen?

3. Apakah kecepatan layanan yang diberikan melalui platform Cemil Queen memenuhi ekspektasi sesuai *customer experience*?

4. Apakah pelanggan melihat ketersediaan layanan yang diberikan oleh Cemil Queen mendukung kebutuhan *customer experience* dan kepercayaan terhadap produk maupun layanannya?

5. Apakah ada hambatan yang Anda alami dalam hal layanan dari Cemil Queen yang menggunakan *digital marketing*?

DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN





RIWAYAT HIDUP



Nama : Yulia Aeni
NIM : 3402200405
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Ciamis, 31 Desember 2001
Domisili : Panawangan, Ciamis
Pekerjaan : Mahasiswa
Email : yuliaaeni54@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri 2 Nagarajaya
SMP : SMP Negeri 2 Panawangan
SMA : SMA Negeri 1 Kawali

Perguruan Tinggi

Universitas : Universitas Galuh
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen

Pengalaman : *Digital Marketing* untuk Penjualan dan Jastip
Merchandise Kpop langsung dari Luar Negeri

Motto : Jika Ingin Hasil, Maka Lakukan Proses