

LAMPIRAN

Interview Guide

Daftar pertanyaan untuk Pemilik Kepiting Bang Jai

1. Bagaimana Kepiting Bang Jai mengatasi persaingan dengan rumah makan kepiting lainnya di Yogyakarta ini?
2. Strategi customer relations seperti apa yang dilakukan oleh Kepiting Bang Jai?
3. Siapa saja yang menjadi target sasaran dari program customer relations Kepiting Bang Jai ?
4. Apa tujuan dari pelaksanaan customer relations Kepiting Bang Jai ?
5. Bagaimana tahap-tahap dalam membuat strategi tersebut ?
6. Bagaimana cara Kepiting Bang Jai dalam mensosialisasikan program tersebut?
7. Siapa saja yang bertanggung jawab dalam mensosialisasikan strategi tersebut?
8. Apakah program tersebut dilakukan dalam jangka panjang atau dalam jangka waktu tertentu saja ?
9. Apa dampak yang ditimbulkan setelah program tersebut berjalan ?

10. Bagaimana pelayanan yang diberikan Kepiting Bang Jai kepada para pelanggan?
11. Bagaimana pihak Kepiting Bang Jai menangani keluhan pelanggan ?
12. Bagaimana bentuk tanggung jawab Kepiting Bang Jai terhadap komplain yang diajukan pelanggan ?

Daftar pertanyaan untuk Karyawan Kepiting Bang Jai

1. Apa saja kelengkapan anda sebagai karyawan untuk melayani pelanggan ?
2. Menurut anda, apa kelebihan pelayanan yang anda berikan kepada pelanggan?
3. Usaha apa yang anda lakukan untuk memuaskan para pelanggan?
4. Menurut anda, dengan kelengkapan pelayanan yang ada, apakah sudah cukup untuk memberikan kenyamanan bagi para pelanggan?
5. Bagaimanakah sikap atasan anda dalam menghadapi karyawannya?
6. Apakah kendala-kendala yang dihadapi dalam menghadapi konsumen?
7. Bagaimanakah cara anda dalam menghadapi konsumen yang mengajukan komplain?

Daftar pertanyaan untuk Konsumen Kepiting Bang Jai

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Kepiting Bang Jai ?

2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Kepiting Bang Jai ?
3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Kepiting Bang Jai ?
4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?
5. Menurut anda apa keunggulan dari Kepiting Bang Jai dari rumah makan kepiting lain yang pernah anda kunjungi ?
6. Apakah anda pernah mengajukan komplain selama menjadi konsumen disini?
Jika pernah, komplain apa yang anda ajukan kepada pihak Kepiting Bang Jai?
7. Bagaimana penilaian anda terhadap penanganan komplain disini?
8. Menurut anda apa yang perlu diperbaiki baik dari segi fasilitas maupun pelayanan di Rumah Makan Kepiting Bang Jai ?
9. Apakah anda akan kembali berkunjung ke Kepiting Bang Jai ?
10. Bagaimana menurut anda tentang penggunaan instagram oleh Kepiting Bang Jai ?

Transkrip Wawancara

Profil Singkat Informan 1

1. Nama Narasumber : Aji Abdul Ratman
2. Jabatan : Pemilik rumah makan Kepiting Bang Jai
3. Waktu Wawancara : 26 Februari dan 9 Maret 2017
4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Pemilik Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Bagaimana Kepiting Bang Jai mengatasi persaingan dengan rumah makan kepiting lainnya di Yogyakarta ini?

Jawab : Di Yogyakarta saat ini sudah banyak berdiri rumah makan seafood dengan sajian utama kepiting, sehingga menurut saya usaha itu jangan coba-coba. Sebelumnya saya melakukan riset baik dari segi rasa, penyajian dan harga, sehingga saya bisa membuka usaha dengan menu utama yang sama tetapi memiliki penyajian yang unik dan berbeda.

2. Strategi customer relations seperti apa yang dilakukan oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Kepiting Bang Jai walaupun hanya rumah makan, tetapi tentunya kami berharap siapapun pelanggan yang datang ke Kepiting Bang Jai dapat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan dengan tidak melupakan kualitas produk dan rasa dari menu yang disajikan. Saya banyak melakukan riset dengan bertanya langsung dengan para pelaku bisnis kuliner lainnya, maupun menjadi konsumen mereka. Hal tersebut saya lakukan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan rumah makan. Ternyata tidak hanya soal rasa dan harga, tetapi penyajian dan pelayanan tidak kalah penting. Cita rasa dan pelayanan adalah hal yang harus seimbang.

3. Siapa saja yang menjadi target sasaran dari program customer relations Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Yang menjadi target utama dari rumah makan Kepiting Bang Jai sendiri, yaitu mulai dari kalangan pelajar, mahasiswa, karyawan kantor, dan juga orang tua yang sudah berkeluarga. Semua kalangan menjadi target utama kita, karena kalau hanya fokus di mahasiswa saja, bisa jadi tidak berjalan lama. Karena anak muda itu sifatnya ketika dia nemu tempat yang baru, dia akan pindah. Sedangkan kalau orang tua, ketika sudah cocok di satu tempat dia akan kembali kesitu seterusnya.

4. Apa tujuan dari pelaksanaan customer relations Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Tujuan kegiatan customer relations yang kami lakukan adalah untuk menjalin kedekatan dengan para peanggan dan meningkatkan konsumen sasaran konsumen baru.

5. Bagaimana tahap-tahap dalam membuat strategi tersebut ?

Jawab : Tahap-tahap yang kita lakukan pertama kali itu mengidentifikasi masalah yaitu saya banyak melakukan riset, bagaimana keadaan rumah makan kepiting yang lainnya, apa kelebihan dan kekurangannya. Kemudian merencanakan apa yang perlu disiapkan, kegiatan apa yang perlu dilakukan, dan siapa target sarannya. Setelah itu, masuk ke pelaksanaan kegiatan, kegiatan atau program yang dilakukan itu mulai dari dalam Kepiting Bang Jai itu sendiri, seperti meningkatkan mutu pelayanan karyawan kami, pelatihan karyawan, kemudian pemenuhan

fasilitas untuk pelanggan, menampung dan menangani komplain. Yang tidak kalah penting dalam usaha itu harus ada promosi, kemudian saya menjalankan internet marketing. Dalam menjalankan internet marketing, kami memilih media sosial instagram, dimana kami mengadakan promo, program give away dan video contest yang dapat diikuti oleh seluruh pelanggan Kepiting Bang Jai. Tahap terakhir yang kami lakukan, adalah melakukan evaluasi untuk membahas kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki, dan untuk membuat program yang lebih menarik lagi kedepannya.

6. Bagaimana cara Kepiting Bang Jai dalam mensosialisasikan program tersebut ?

Jawab : Awalnya ketika pertama kali Kepiting Bang Jai buka, kami hanya melakukan promosi melalui brosur saja. Tetapi setelah satu bulan berdiri kemudian saya melakukan riset lagi, hasilnya ternyata saya perlu menggunakan internet sebagai alat promosi sekaligus berkomunikasi langsung dengan pelanggan Kepiting Bang Jai. Media sosial yang saya pilih adalah instagram, kami dapat mengunggah foto menu-menu dari Kepiting Bang Jai maupun informasi mengenai Kepiting Bang Jai secara menarik.

7. Siapa saja yang bertanggung jawab dalam mensosialisasikan strategi tersebut ?

Jawab : Ya tentunya karyawan ya, mulai dari koki, waiters, supervisor hingga saya sendiri sebagai owner. Namun untuk pelayanan baik keluhan, pertanyaan maupun saran di instagram itu menjadi tanggung jawab Mas Nugroho sebagai marketing promotion.

8. Apakah program tersebut dilakukan dalam jangka panjang atau dalam jangka waktu tertentu saja ?

Jawab : Dalam pelaksanaan program, kami pihak Kepiting Bang Jai membuat program jangka panjang dan jangka pendek. Jangka panjang itu terus kami lakukan karena berhubungan dengan pelayanan dan fasilitas untuk pelanggan. Sedangkan jangka pendek kami buat itu tergantung situasi dan kondisi apa yang sedang berkembang di masyarakat. Program tersebut seperti give away, video contest dan promo yang tentunya kita sesuaikan dan terus dilakukan inovasi.

9. Apa dampak yang ditimbulkan setelah program tersebut berjalan ?

Jawab : Dampak yang ditimbulkan ya banyak ya, setelah program-program atau kegiatan khususnya di instagram kami lakukan, food blogger Jogja banyak yang datang dan memposting dan memberikan penilaian tentang Kepiting Bang Jai di instagram, sehingga pelanggan terus

meningkat. Kepiting Bang Jai lebih dikenal banyak orang dan termasuk dari luar Jogja, sehingga Alhamdulillah saya mampu membuka cabang kedua Kepiting Bang Jai. Padahal kalau sampai usaha ini gagal lagi, saya akan cari kerja.

10. Bagaimana pelayanan yang diberikan Kepiting Bang Jai kepada para pelanggan?

Jawab : Kami sangat mengedepankan pelayanan, karena dalam bisnis kuliner rasa dan pelayanan harus seimbang. Dari segi pelayanan yang paling berperan adalah waiters, karena yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Maka dari itu, karyawan yang bekerja di Kepiting Bang Jai tentunya berdasarkan kriteria tertentu, salah satunya adalah mau bekerja keras. Setiap karyawan yang baru masuk, sebelumnya diberi pembinaan dan pengarahan bagaimana melayani pelanggan yang datang, dan harus mempunyai komitmen untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan Kepiting Bang Jai. Karyawan juga dilatih untuk bisa bekerja sama dan berkoordinasi dengan karyawan lainnya.

11. Bagaimana pihak Kepiting Bang Jai menangani keluhan pelanggan ?

Jawab : Kami menyediakan call center bagi para pelanggan yang ingin mengajukan keluhan, saran maupun ingin mengajukan pesanan, yaitu ke

nomor 085668886061. Pelanggan juga dapat menyampaikan keluhan mereka, melalui media sosial instagram Kepiting Bang Jai, baik dari kolom komentar maupun mengirim pesan langsung ke instagram Kepiting Bang Jai.

12. Bagaimana bentuk tanggung jawab Kepiting Bang Jai terhadap komplain yang diajukan pelanggan ?

Jawab : Keluhan pelanggan biasanya mengenai pelayanan dan kadang mengenai sajian utam yaitu kepiting yang sudah habis ketika mereka datang. Konsumen juga kadang mengeluh tidak dapat tempat duduk apabila Kepiting Bang Jai pusat sedang penuh pengunjung. Apabila ada konsumen yang mengeluh dan mengajukan komplain mengenai masalah tersebut, maka kami berusaha mencari solusi dan menjelaskan secara baik-baik kenapa hal tersebut bisa terjadi. Untuk masalah tempat, kami Kepiting Bang Jai sudah membuka cabang kedua yaitu di Jalan AM Sangaji, dengan tempat yang lebih luas dan nyaman untuk para pelanggan Kepiting Bang Jai.

Profil Singkat Informan 2

1. Nama Narasumber : Santoso
2. Jabatan : Karyawan Kepiting Bang Jai
3. Waktu Wawancara : 9 Maret 2017
4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Karyawan Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Apa saja kelengkapan anda sebagai karyawan untuk melayani pelanggan ?

Jawab : Iya mempersiapkan mental dan fisik serta berbagai peralatan kerja yang mendukung terciptanya kelancaran pelayanan.

2. Menurut anda, apa kelebihan pelayanan yang anda berikan kepada pelanggan ?

Jawab : Pelaksanaan pelayanan untuk memenuhi tamu sesuai permintaan atau pemesanan secara cepat dan tepat sesuai standart pelayanan yang telah ditentukan. Memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan dengan

standart pelayanan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang lengkap dan bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai.

3. Usaha apa yang anda lakukan untuk memuaskan para pelanggan?

Jawab : Sebagai karyawan saya menyadari bahwa pelanggan sangat penting untuk keberlangsungan usaha Kepiting Bang Jai ini. Maka dari itu kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan dengan standart yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang lengkap dan bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai.

4. Menurut anda, dengan kelengkapan pelayanan yang ada, apakah sudah cukup untuk memberikan kenyamanan bagi para pelanggan?

Jawab : Belum, kami masih kekurangan tempat duduk dan tempat kami terlalu sempit. Diharapkan tahun depan kami mendapat tempat yang lebih luas agar pelanggan lebih nyaman dan tidak ngantri terlalu panjang.

5. Bagaimanakah sikap atasan anda dalam menghadapi karyawannya?

Jawab : Owner kami baik dan perhatian kepada setiap karyawannya, dan semua masalah diselesaikan secara kekeluargaan, karena moto kami kita semua keluarga.

6. Apakah kendala-kendala yang dihadapi dalam menghadapi konsumen?

Jawab : Kendalanya tempat duduk yang terbatas dan tempat yang terlalu sempit.

7. Bagaimanakah cara anda dalam menghadapi konsumen yang mengajukan komplain?

Jawab : Kita sikapi secara bijaksana, sopan dan baik. Kita minta maaf kepada pelanggan atas semua kekurangan yang membuat pelanggan kecewa dan berterima kasih kepada pelanggan atas perhatiannya. Kami akan selalu memperbaiki semua kesalahan agar kedepannya lebih baik lagi.

Profil Singkat Informan 3

1. Nama Narasumber : Andri Harmoko
2. Jabatan : Manager Kepiting Bang Jai
3. Waktu Wawancara : 9 Maret 2017
4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Karyawan Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Apa saja kelengkapan anda sebagai karyawan untuk melayani pelanggan ?

Jawab : Perform itu penampilan, gaya bicara, sopan santun serta buku, pena, slip order dan lain lain.

2. Menurut anda, apa kelebihan pelayanan yang anda berikan kepada pelanggan ?

Jawab : Selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, walau suasana hati kami sedang baik ataupun sebaliknya.

3. Usaha apa yang anda lakukan untuk memuaskan para pelanggan?

Jawab : Memberikan service yang terbaik.

4. Menurut anda, dengan kelengkapan pelayanan yang ada, apakah sudah cukup untuk memberikan kenyamanan bagi para pelanggan?

Jawab : Belum, kami selalu berinovasi untuk selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi customer.

5. Bagaimanakah sikap atasan anda dalam menghadapi karyawannya?

Jawab : Tegas, disiplin dan selalu memberikan contoh yang baik.

6. Apakah kendala-kendala yang dihadapi dalam menghadapi konsumen?

Jawab : Tiap tamu punya sifat yang macam-macam, kendalanya ya mungkin kalau tamu yang terlalu mau menang sendiri.

7. Bagaimanakah cara anda dalam menghadapi konsumen yang mengajukan komplain?

Jawab : Yang utama pasti meminta maaf, selanjutya menuruti apa yang menjadi kemauan customer, memberikan ganti rugi apabila customer merasa dirugikan.

Profil Singkat Informan 4

1. Nama Narasumber : Arief Ramadhan
2. Jabatan : Karyawan Kepiting Bang Jai
3. Waktu Wawancara : 9 Maret 2017
4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Karyawan Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Apa saja kelengkapan anda sebagai karyawan untuk melayani pelanggan ?

Jawab : Menu, nota, pena dan lain-lain.

2. Menurut anda, apa kelebihan pelayanan yang anda berikan kepada pelanggan ?

Jawab : Lebih cepat dalam pelayanan.

3. Usaha apa yang anda lakukan untuk memuaskan para pelanggan?

Jawab : Iya ramah dan merespon cepat keinginan customer.

4. Menurut anda, dengan kelengkapan pelayanan yang ada, apakah sudah cukup untuk memberikan kenyamanan bagi para pelanggan?

Jawab : Belum.

5. Bagaimanakah sikap atasan anda dalam menghadapi karyawannya?

Jawab : Baik.

6. Apakah kendala-kendala yang dihadapi dalam menghadapi konsumen?

Jawab : Komplain, rewel, tidak jujur, ingin instant dan lain-lain.

7. Bagaimanakah cara anda dalam menghadapi konsumen yang mengajukan komplain?

Jawab : Meminta maaf atas kesalahan, sikapi dengan tenang, sopan, didengarkan keluhannya. Bila suatu produk ada yang bermasalah segera diganti, bila ada kesalahan dalam pelayanan segera diklarifikasi dan harus direspon dengan cepat.

Profil Singkat Informan 5

1. Nama Narasumber : Julia Dhiningsih
2. Jabatan : Mahasiswi Arsitektur
3. Waktu Wawancara : 10 Maret 2017
4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Konsumen Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Saya tahu Kepiting Bang Jai, awalnya dari teman. Jadi dari cerita temen sih, terus saya cari infonya sendiri lewat instagram.

2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Kebetulan saya suka seafood, termasuk seperti ikan, kepiting gitu. Akhirnya saya coba datang ke Bang Jai untuk mencoba menu-menu mereka.

3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Pelayanannya baik, termasuk cepat dan servicenya juga ramah. Dan kalau kita bertanya soal menu yang kita gak ngerti, ya mereka bersedia menjelaskan. Ya jadi pelayanannya menurut saya, lumayanlah.

4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?

Jawab : Ya sudah terpenuhi.

5. Menurut anda apa keunggulan dari Kepiting Bang Jai dari rumah makan kepiting lain yang pernah anda kunjungi ?

Jawab : Kepiting Bang Jai jauh lebih murah.

6. Apakah anda pernah mengajukan komplain selama menjadi konsumen disini? Jika pernah, komplain apa yang anda ajukan kepada pihak Kepiting Bang Jai?

Jawab : Karena selama disana saya belum pernah menemukan sesuatu yang kurang menyenangkan, jadi saya belum pernah melakukan komplain.

7. Bagaimana penilaian anda terhadap penanganan komplain disini?

Jawab : Saya belum pernah komplain.

8. Menurut anda apa yang perlu diperbaiki baik dari segi fasilitas maupun pelayanan di Rumah Makan Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Kepiting Bang Jai kan ramai, jadi tempatnya bisa diperluas lagi untuk menampung lebih banyak orang.

9. Apakah anda akan kembali berkunjung ke Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Iya saya bakal balik lagi kesana, untuk mencoba yang lainnya.

10. Bagaimana menurut anda tentang penggunaan instagram oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Untuk akun instagramnya sendiri, menurut saya itu sangat membantu agar kita bisa mendapatkan informasi seputar Kepiting Bang Jai itu sendiri

Profil Singkat Informan 6

1. Nama Narasumber : Rospita Fajar Utami
2. Profesi : Foodgrammer, Content Creator @Jogjafood
3. Waktu Wawancara : 10 Maret 2017

4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Konsumen Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Pertama saya mengetahui dari instagram yang jelas. Karena, dari situ udah jelas ya waktu pertama Kepiting Bang Jai pertama buka, banyak akun kuliner Jogja yang ngepost tentang Kepiting Bang Jai.

2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Yang membuat saya tertarik, karena olahan-olahan seafood seperti kepiting, kerang di Jogja itu masih jarang ya. Banyak rumah makan seafood di Yogyakarta ini, tetapi sepertinya belum ada yang menggunakan daun pisang. Ada salah satu brand sebelum Bang Jai yang penyajiannya hampir sama, tapi tidak menggunakan daun pisang, dari hargapun jauh berbeda.

3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Pelayanannya baik ya. Karena sudah ramai banget ya yang di Seturan, jadi saya lebih memilih makan Kepiting Bang Jai yang di Jalan A.M Sangaji.

4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?

Jawab : Lumayan sudah terpenuhi sebagai konsumen di Kepiting Bang Jai, cukup mengenyangkan juga, hemat juga ya. Itu udah termasuk kepiting, kerang dan jagung, nah jagungnya itu bisa diganti dengan nasi, dan itu udah puas banget menurutku.

5. Menurut anda apa keunggulan dari Kepiting Bang Jai dari rumah makan kepiting lain yang pernah anda kunjungi ?

Jawab : Keunggulannya itu, dari segi rasa itu ada yang berbeda dari tempat yang lain, dan juga cara memakannya juga ada yang berbeda juga.

6. Apakah anda pernah mengajukan komplain selama menjadi konsumen disini? Jika pernah, komplain apa yang anda ajukan kepada pihak Kepiting Bang Jai?

Jawab : Pernah komplain, pada saat di cabang kedua, komplainnya bukn soal apa-apa sih Cuma karena di cabang kedua itu gak pakai celemek khas Kepiting Bang Jai, nah kalau di pusatnya itu kan pakai celemek, nah katanya itu khusus di pusat aja.

7. Bagaimana penilaian anda terhadap penanganan komplain disini?

Jawab : Biasa aja sih, karena pas saya komplain kaya gitu, dari pihak sananya gak ada penjelasan apakah disini akan ada celemek juga atau tidak, gak ada pemberitahuan apa-apa.

8. Menurut anda apa yang perlu diperbaiki baik dari segi fasilitas maupun pelayanan di Rumah Makan Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Kalau menurut saya, yang perlu diperbaiki itu dari segi fasilitas itu di pusat Bang Jai itu sempit, gerah kalau makan disana. Enakan makan di cabang kedua lebih luas karena tempatnya semi outdoor.

9. Apakah anda akan kembali berkunjung ke Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Sepertinya iya, karena Kepiting Bang Jai akan buka cabang ketiga di foodcourt JEC, dan saya akan mencoba.

10. Bagaimana menurut anda tentang penggunaan instagram oleh Kepiting Bang Jai?

Jawab : Penggunaan isntagram oleh Kepiting Bang Jai cukup baik sih, terus apa ya lebih mengangkat juga. Karena saya tahu ya, perkembangannya dari awal sebelum jadi Kepiting Bang Jai itu kan udah berusaha banget dari dulu memunculkan yang terbaik. Efek instagram itu sangat luar biasa menurutku.

Profil Singkat Informan 7

1. Nama Narasumber : Diana Yunita
2. Profesi : Mahasiswa
3. Waktu Wawancara : 8 Maret 2017
4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Konsumen Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Di instagram @Jogjakuliner

2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Soalnya hits di Jojga, jadi saya penasaran.

3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Cukup bagus.

4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?

Jawab : Sejauh ini cukup terpenuhi.

5. Menurut anda apa keunggulan dari Kepiting Bang Jai dari rumah makan kepiting lain yang pernah anda kunjungi ?

Jawab : Menarik, soalnya itu ada menu kaya paketan gitu loh di Bang Jai. Jadi kaya buat mahasiswa lebih ekonomis.

6. Apakah anda pernah mengajukan komplain selama menjadi konsumen disini? Jika pernah, komplain apa yang anda ajukan kepada pihak Kepiting Bang Jai?

Jawab : Belum pernah.

7. Bagaimana penilaian anda terhadap penanganan komplain disini?

Jawab : Tidak tahu.

8. Menurut anda apa yang perlu diperbaiki baik dari segi fasilitas maupun pelayanan di Rumah Makan Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Perlu ditambahin stock kepitingnya, karena menu yang biasa dibeli jam sore itu udah habis. Padahal itu kan jam orang-orang mau makan.

9. Apakah anda akan kembali berkunjung ke Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Iya, kapan-kapan.

10. Bagaimana menurut anda tentang penggunaan instagram oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Cukup membantu sih, soalnya itu kan bisa memperkenalkan Kepiting Bang Jai ke netizen juga.

Profil Singkat Informan 8

1. Nama Narasumber : Destriyan Handoko
2. Profesi : Junior Arsitek
3. Waktu Wawancara : 11 Maret 2017

4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Konsumen Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Tahu dari instagram @ceritamakanJogja.

2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Penasaran sama masakan kepiting dan harganya katanya murah meriah untuk mahasiswa.

3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Lumayan cekatan sih menurut saya, tidak ribet.

4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?

Jawab : Lumayan terpenuhi.

5. Menurut anda apa keunggulan dari Kepiting Bang Jai dari rumah makan kepiting lain yang pernah anda kunjungi ?

Jawab : Lebih murah dari kompetitor lainnya.

6. Apakah anda pernah mengajukan komplain selama menjadi konsumen disini? Jika pernah, komplain apa yang anda ajukan kepada pihak Kepiting Bang Jai?

Jawab : Sampai saat ini, belum ada masih aman.

7. Bagaimana penilaian anda terhadap penanganan komplain disini?

Jawab : Lumayan bagus, cepat merespon konsumen. Ya tapi rada telat dan sabar lah ya.

8. Menurut anda apa yang perlu diperbaiki baik dari segi fasilitas maupun pelayanan di Rumah Makan Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Fasilitas yang perlu ditambahin, ya diperbanyaklah mja kursinya. Tambahan kipas angin, tempat cuci tangan kalau bisa jangan terlalu fokus di belakang kesannya empit-empitan sama pelayannya. Kemudian yang lagi waiting diberikan kursi biar tidak bosan. Wifi juga boleh.

9. Apakah anda akan kembali berkunjung ke Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Iya mungkin dalam waktu dekat ini.

10. Bagaimana menurut anda tentang penggunaan instagram oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Bagus.

Profil Singkat Informan 9

1. Nama Narasumber : Nadya Aditya Putri
2. Profesi : Mahasiswa
3. Waktu Wawancara : 8 Maret 2017
4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Konsumen Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Yang pertama itu dari Path, karena teman saya update disitu, terus saya pengen tahu, dan melihat instagram

2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Lihat daftar harganya yang di instagramnya murah-murah terus ramai.

3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Baik, ramah ya standartlah.

4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?

Jawab : Belum, tadi saya pesan terus menunya habis. Terus ya pokoknya diganti tapi bukan keinginan saya.

5. Menurut anda apa keunggulan dari Kepiting Bang Jai dari rumah makan kepiting lain yang pernah anda kunjungi ?

Jawab : Keunggulannya itu fasilitas yang disediakan Kepiting Bang Jai unik ya, lucu makan langsung dari daun pisang, beda dari rumah makan yang lain.

6. Apakah anda pernah mengajukan komplain selama menjadi konsumen disini? Jika pernah, komplain apa yang anda ajukan kepada pihak Kepiting Bang Jai?

Jawab: Belum pernah mengajukan komplain.

7. Bagaimana penilaian anda terhadap penanganan komplain disini?

Jawab: Tidak tahu.

8. Menurut anda apa yang perlu diperbaiki baik dari segi fasilitas maupun pelayanan di Rumah Makan Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Yang diperbaiki itu dari segi fasilitas, karena pengunjungnya udah ramai lebih baik diperluas, ditambah tempat duduknya. Biar gak ada waiting list juga.

9. Apakah anda akan kembali berkunjung ke Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Iya, karena saya bisa makan kepiting dengan murah disini.

10. Bagaimana menurut anda tentang penggunaan instagram oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab: Bagus, karena dapat menambah pelanggan.

Profil Singkat Informan 10

1. Nama Narasumber : Adhistry
2. Profesi : Wirausaha
3. Waktu Wawancara : 11 Maret 2017
4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Konsumen Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Instagram.

2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Suka kepiting dan Bang Jai menyediakan tarakan.

3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Kurang memuaskan. Kesigapan pelayan satu dengan lainnya masih belum seimbang. Mungkin sebelum mulai kerja perlu dikedepankan soal cara yang baik untuk melayani pelanggan. Soalnya pas datang rada planga-plongo gitu pelayannya.

4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?

Jawab : Lumayan. Masakanya cepat. Kalau bisa minuman tetap diantar pakai baki sih biar sopan. Jangan dipegang gitu aja.

5. Menurut anda apa keunggulan dari Kepiting Bang Jai dari rumah makan kepiting lain yang pernah anda kunjungi ?

Jawab : Masih belum bisa menyamai the Crabbys sih. Cuma murah nya juara.

6. Apakah anda pernah mengajukan komplain selama menjadi konsumen disini? Jika pernah, komplain apa yang anda ajukan kepada pihak Kepiting Bang Jai?

Jawab : Belum. Kemarin mau nyobain kerang hiajunya ada yang tidak segar.

7. Bagaimana penilaian anda terhadap penanganan komplain disini?

Jawab : Belum pernah komplain, tapi pas bayar ditanya-tanya kepuasannya, lumayan baik.

8. Menurut anda apa yang perlu diperbaiki baik dari segi fasilitas maupun pelayanan di Rumah Makan Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Tolong buang limbah makanannya lebih benar lagi. Terus lalatnya, arena jual seafood jadi lalatnya dahsyat. Harusnya sih coba pakai apa kek biar gak laleran.

9. Apakah anda akan kembali berkunjung ke Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Mungkin, dua kali sih kesini. Makanannya enak soalnya.

10. Bagaimana menurut anda tentang penggunaan instagram oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Instagramnya memudahkan pelanggan.

Profil Singkat Informan 11

1. Nama Narasumber : Deastry Reafrianty
2. Profesi : Bidan
3. Waktu Wawancara : 11 Maret 2017

4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Konsumen Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Tidak sengaja lewat, terus nyobain.

2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Penasaran dan kemudian nyobain.

3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Ramah sih, kita bisa pesan pedas atau tidak juga.

4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?

Jawab : Saya rasa sudah.

5. Menurut anda apa keunggulan dari Kepiting Bang Jai dari rumah makan kepiting lain yang pernah anda kunjungi ?

Jawab : Murah kali ya, daripada yang lain terus enak, pedasnya mantap.

6. Apakah anda pernah mengajukan komplain selama menjadi konsumen disini? Jika pernah, komplain apa yang anda ajukan kepada pihak Kepiting Bang Jai?

Jawab : Tidak ada sih.

7. Bagaimana penilaian anda terhadap penanganan komplain disini?

Jawab : Aku rasa bakal ditanggapin dengan baik.

8. Menurut anda apa yang perlu diperbaiki baik dari segi fasilitas maupun pelayanan di Rumah Makan Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Tempatnya mungkin ya, terutama meja kan terlalu sempit.

9. Apakah anda akan kembali berkunjung ke Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Iya bakal mampir lagi sama suami.

10. Bagaimana menurut anda tentang penggunaan instagram oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Bikin lebih gampang tau apa aja menu yang terbaru, dari yang tidak tahu jadi tahu dimana lokasinya juga.

Profil Singkat Informan 12

1. Nama Narasumber : Nindy Asri
2. Profesi : Dokter Gigi
3. Waktu Wawancara : 7 Maret 2017
4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Konsumen Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Dari instagram @javafoodie.

2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Karena saya suka seafood.

3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Ramai, antri banyak tapi pelayanannya lumayan cepat.

4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?

Jawab : Sudah, tapi kenyamanan tempat yang belum terpenuhi.

5. Menurut anda apa keunggulan dari Kepiting Bang Jai dari rumah makan kepiting lain yang pernah anda kunjungi ?

Jawab : Murah, harga mahasiswa.

6. Apakah anda pernah mengajukan komplain selama menjadi konsumen disini? Jika pernah, komplain apa yang anda ajukan kepada pihak Kepiting Bang Jai?

Jawab : Tidak pernah.

7. Bagaimana penilaian anda terhadap penanganan komplain disini?

Jawab : Tidak tahu.

8. Menurut anda apa yang perlu diperbaiki baik dari segi fasilitas maupun pelayanan di Rumah Makan Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Tempatnya diperluas, parkir tolong diperhatikan.

9. Apakah anda akan kembali berkunjung ke Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Bisa iya.

10. Bagaimana menurut anda tentang penggunaan instagram oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Cukup membantu untuk pemasaran, karena tampilan foto yang menarik.

Profil Singkat Informan 13

1. Nama Narasumber : Debbie Saputra
2. Profesi : Mahasiswa
3. Waktu Wawancara : 11 Maret 2017
4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Konsumen Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Dari faktor ketidaksengajaan aja, karena saya kost di seturan dan kebetulan lewat, saya lihat ada tempat makan seafood abru.

2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Pada awalnya, saya kurang tertarik karena saya kurang makanan seafood. Tapi karena banyak akun kuliner yang ngepost terus saya lihat harganya terjangkau, jadi saya tertarik untuk mencoba.

3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Kalau dilihat dari pelayanannya, masih kurang memuaskan. Karena dengan begitu banyaknya konsumen yang datang namun pelayanannya masih terbilang lambat.

4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?

Jawab : Kebutuhan 80% sudah terpenuhi dari segi makanan dan rasa, namun masih kurang dari segi pelayanannya.

5. Menurut anda apa keunggulan dari Kepiting Bang Jai dari rumah makan kepiting lain yang pernah anda kunjungi ?

Jawab : Kalau menurut saya, keunggulan Kepiting Bang Jai dengan warung kepiting lainnya yaitu dari segi rasa dan harganya yang terjangkau untuk kalangan mahasiswa, dengan ada menu paketan.

6. Apakah anda pernah mengajukan komplain selama menjadi konsumen disini? Jika pernah, komplain apa yang anda ajukan kepada pihak Kepiting Bang Jai?

Jawab : Belum pernah.

7. Bagaimana penilaian anda terhadap penanganan komplain disini?

Jawab : Tidak tahu.

8. Menurut anda apa yang perlu diperbaiki baik dari segi fasilitas maupun pelayanan di Rumah Makan Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Dari segi fasilitas mungkin masih kurang memadai untuk menampung banyaknya konsumen. Dari segi pelayanan, mohon ditingkatkan lagi dari segi pelayanannya sehingga feedback dari konsumen juga baik.

9. Apakah anda akan kembali berkunjung ke Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Kenapa tidak, dengan harga yang terjangkau cocoklah buat kantong mahasiswa.

10. Bagaimana menurut anda tentang penggunaan instagram oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Sudah cukup menarik, namun kalau bisa sering-sering adain promo ya.

Profil Singkat Informan 14

1. Nama Narasumber : Farahdiba Amelia Azzahro
2. Profesi : Penyanyi
3. Waktu Wawancara : 7 Maret 2017
4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Konsumen Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Kebetulan kost aku dekat sama Bang Jai, jadi waktu pertama buka, aku lewat terus nyobain.

2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Yang bikin tertarik itu rasa dari sausnyanya, dari harga juga terjangkau buat mahasiswa dan seafoodnya fresh.

3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Pelayanannya ramah, sopan, murah senyum dan tampan pula.

4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?

Jawab : Kalau kebutuhan Cuma kurang ditempatnya aja, Bang Jai Seturan terlalu sempit menurutku. Jadi tidak enaknyanya, harus cepet-cepetan kalau gak antri lama.

5. Menurut anda apa keunggulan dari Kepiting Bang Jai dari rumah makan kepiting lain yang pernah anda kunjungi ?

Jawab : Kelebihan dari segi makanannya ya itu fresh semua, harganya baik. Rasanya juga kita dikasih pilihan banyak, beda sama yang lain pilihan sausnyanya itu-itu aja.

6. Apakah anda pernah mengajukan komplain selama menjadi konsumen disini? Jika pernah, komplain apa yang anda ajukan kepada pihak Kepiting Bang Jai?

Jawab : Gak pernah komplain, saya fine aja selama ini.

7. Bagaimana penilaian anda terhadap penanganan komplain disini?

Jawab : Penanganannya baik, ramah yang plaing aku sukai yak arena mereka murah senyum. Ngomong juga sopan.

8. Menurut anda apa yang perlu diperbaiki baik dari segi fasilitas maupun pelayanan di Rumah Makan Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Yang perlu diperbaiki Cuma tempatnya, mungkin bisa dapat yang lebih lebar, gak berasa sempit gitu. Terus tempat cuci tangan yang enak tempatnya, konsumen kan gak enak masuk-masuk ke belakang, lihat orang masak. Kalau Cuma wastafel kan bisa dekat konsumen, daripada cuma alakadarnya pakai ember. Malah nambahin kerjaan abang-abangnya tiap hari, air habis mesti ngisi bolak-balik.

9. Apakah anda akan kembali berkunjung ke Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Iya pasti, aku sering ke Bang Jai karena suka sama masakannya.

10. Bagaimana menurut anda tentang penggunaan instagram oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Menurutku manfaat banget, karena mendongkrak pelanggan.

1. Nama Narasumber : Lanang Gani Hertanto
2. Jabatan : Fotografer
3. Waktu Wawancara : 11 Maret 2017
4. Tempat : Rumah makan Kepiting Bang Jai Yogyakarta

Pertanyaan Ditujukan Kepada Konsumen Kepiting Bang Jai, Yogyakarta.

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Dari teman yang waktu itu pernah upload story di instagram tentang Kepiting Bang Jai.

2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Penyajiannya cuma pakai daun pisang tanpa piring jadi kayanya sedap sedap gimana gitu.

3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Pelayanannya sudah bagus.

4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?

Jawab : Sudah.

5. Menurut anda apa keunggulan dari Kepiting Bang Jai dari rumah makan kepiting lain yang pernah anda kunjungi ?

Jawab : Enak, tapi murah. Gak berat buat kantong.

6. Apakah anda pernah mengajukan komplain selama menjadi konsumen disini? Jika pernah, komplain apa yang anda ajukan kepada pihak Kepiting Bang Jai?

Jawab : Tidak.

7. Bagaimana penilaian anda terhadap penanganan komplain disini?

Jawab : Kurang tahu.

8. Menurut anda apa yang perlu diperbaiki baik dari segi fasilitas maupun pelayanan di Rumah Makan Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Wastafel, bisa diganti dengan yang permanen dan kran otomatis. Jadi waiternya tidak angkut-angkut air lagi.

9. Apakah anda akan kembali berkunjung ke Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Insya Allah,iya.

10. Bagaimana menurut anda tentang penggunaan instagram oleh Kepiting Bang Jai ?

Jawab : Bagus ya di jaman yang serba maju ini, semua semua pakai media sosial. Jadi membantu sekali untuk mempromosikan Kepiting Bang Jai.