

Hasil Wawancara

Pertanyaan ditujukan kepada konsumen Waroeng Spesial Sambal

Pertanyaan berdasarkan *empathy* :

1. Apa perasaan anda saat pertama kali melihat poster garansi kekecewaan ini?
2. Apakah menurut anda tampilan poster ini menarik?
3. Menurut anda apa yang membuat poster ini menarik?

Jawaban :

a. Informan Mn

1. Menurut saya poster garansi kekecewaan di Waroeng SS ini sangat bagus terutama dalam menciptakan rasa kepercayaan dari para pelanggan terhadap Waroeng SS itu sendiri. Dengan adanya bentuk pelayanan semacam itu tentulah saya pribadi selaku pelanggan dari Waroeng SS merasa nyaman saat menyantap makanan yang ditawarkan oleh Waroeng SS.
2. Saya cukup tertarik dengan adanya poster semacam ini di Waroeng SS yang tujuannya demi muaskan pada pelanggannya.
3. Pemilihan warna yang mencolok saya rasa sangatlah tepat untuk mendapatkan perhatian dari orang-orang yang berada di sekitarnya.

b. Informan Sf

1. Saya berpendapat bahwa poster garansi kekecewaan ini cukuplah inovatif.
2. Dengan adanya poster iklan seperti ini tentu Waroeng SS ingin menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjaga kepuasan dari setiap pelanggannya.

3. Pengkombinasian warna serta *font* yang simpel membuat saya selaku pelanggan cukup nyaman saat melihat poster tersebut dan tentunya saya tertarik dengan adanya poster semacam ini di Waroeng SS.

c. Informan Ct

1. Saya rasa poster garansi kekecewaan ini biasa saja mas.
2. Tidak ada sesuatu yg membuat saya terkesan dengan poster ini dan saya cenderung menganggapnya seperti poster-poster lainnya saja.
3. Ukuran posternya menurut saya kurang besar, jadi mempengaruhi tulisan didalamnya yang terkesan kecil sehingga sulit dibaca dari kejauhan.

d. Informan Ad

1. Saya begitu menyukai dengan adanya poster garansi kekecewaan ini mas.
2. Menurut saya poster ini sungguh sangat menarik terutama dalam hal menjaga kepercayaan dari para pelanggan Waroeng SS itu sendiri. Terlebih, saya bisa terbilang salah satu pelanggan dari Waroeng SS yang hampir setiap minggunya mengunjungi Waroeng SS mas.
3. Yang membuat saya tertarik itu terutama pada kalimat “Garansi Kekecewaan” nya itu mas, penggunaan kalimat garansi kekecewaan sangatlah simpel namun mempunyai makna serta dampak yang besar bagi mereka yang melihatnya.

e. Informan Fb

1. Saya sangat tertarik dengan adanya poster garansi kekecewaan semacam ini mas.

2. Menurut saya dengan adanya poster semacam ini tentu akan menimbulkan rasa kepercayaan yang tinggi dari para pelanggan terhadap Waroeng SS mas.
3. Apalagi terhadap pelanggan-pelanggan yang masih terhitung baru mencoba produk dari Waroeng SS. Dan ini juga yang menjadi salah satu alasan saya kenapa selalu membeli produk dari Waroeng SS mas. Kualitasnya benar-benar terjamin sehingga saya tidak berfikir dua kali kalau untuk membeli makanan di Waroeng SS.

f. Informan Fk

1. Poster tersebut saya rasa cukup menarik.
2. baik itu dari segi tampilannya maupun isi pesan yang terdapat di dalamnya.
3. Pemilihan warna-wana terang menambah poster ini terlihat menarik dan tentunya saya rasa pemilihan warna terang tersebut dimaksudkan untuk menarik perhatian dari orang-orang yang berada di sekitar poster tersebut.

g. Informan As

1. Saya tidak begitu menyukai akan tampilan dari poster garansi kekecewaan ini.
2. Ada beberapa hal yang membuat poster ini terlihat biasa saja dan kurang menarik perhatian.
3. misalkan pemilihan warna yang terlihat mencolok. Soalnya saya tidak menyukai warna yang mencolok mas. Dan juga gambar yang mendukung pesan dari poster ini kurang menarik bagi saya. Pemilihan *font* nya juga

saya rasa kurang pas, jadinya tulisan di poster itu kurang terbaca. Alangkah lebih baik bila menggunakan *font* yang bersifat tegas sehingga memudahkan saat dibaca.

h. Informan Nd

1. Tidak ada sesuatu yang menarik dari tampilan poster garansi kekecewaan ini mas.
2. Kalau saya perhatikan untuk ukuran poster ini terlalu kecil mas sehingga menyulitkan untuk melihatnya, apalagi penggunaan *font* yang saya rasa kurang cocok.
3. *Font* nya kurang tegas mas. Dan terlebih lagi letak daripada poster garansi kekecewaan itu saya rasa kurang efektif dalam menjangkau seluruh pelanggan yang ada di cabang Samirano. Ada beberapa poster yang terlalu diletakkan di pojokkan sehingga membuatnya terlindung dari pandangan para konsumen.

i. Informan Hd

1. Poster garansi kekecewaan ini sangatlah menarik, baik dari segi tampilan maupun isi dari poster itu sendiri mas.
2. Pelanggan serasa diberikan pengalaman baru saat membeli di Waroeng SS.
3. Pemilihan warna nya cocok untuk mendapatkan perhatian dari orang-orang sekitar serta letak dari kalimat demi kalimat sangatlah sistematis membuat siapapun yang membacanya akan langsung memahami maksud dari poster ini. Hanya saja saya rasa penempatan dari poster-poster ini

kurang begitu efektif karena ada beberapa yang terhalang oleh tiang sehingga membuat tidak semua orang akan mengetahui keberadaan dari poster garansi kekecewaan ini mas. Mungkin saya rasa akan jauh lebih efektif bila poster tersebut di letakkan di atas *wastafel* saja mas, mengingat hampir sebagian besar dari para pelanggan pastilah mencuci tangannya terlebih dahulu di *wastafel* sebelum mereka menyantap makanannya.

j. Informan Wd

1. Saya menganggap poster ini biasa saja mas. Soalnya saya bukan tipe orang yang suka memperhatikan keadaan sekitar.
2. Dan lagipula saya rasa untuk poster tersebut *size* nya terlalu kecil jadi membuat saya agak malas untuk melihatnya mas.
3. Dan saya rasa untuk penempatan dari pada poster itu sendiri kurang strategis mas dalam menjangkau pelanggan-pelanggan yang ada di Waroeng SS. Kalau boleh saran sih menurut saya akan jauh lebih baik bila menggunakan *standing banner* saja yang diletakkan di depan pintu masuk warung mas.

Pertanyaan berdasarkan *persuasion* :

1. Apakah dengan adanya poster ini anda berkeinginan untuk menggaransikan makanan anda bila terdapat rasa yang kurang pas saat disantap?
2. Apakah dengan adanya poster garansi kekecewaan ini anda selaku konsumen merasa semakin yakin dengan produk yang ada di Waroeng Spesial Sambal?

Jawaban :

a. Informan Mn

1. Kalau saya mendapati makanan yang saya rasa kurang enak pastinya akan langsung saya garansikan mas. Mereka Waroeng SS kan bagus nih ada pelayanan semacam ini, jadi yaa selaku pelanggan harus paham betul untuk memanfaatkan pelayanan seperti itu.
2. Jadinya kalau saya langsung garansikan makanan saya yang kurang enak itu kan meminimalisir munculnya rasa kekecewaan dalam diri saya selaku pelanggan mas. Yang mana juga dampaknya bahwa rasa kepercayaan saya terhadap Waroeng SS tidak berkurang.

b. Informan Sf

1. Hmm.. mungkin saja saya akan menggaransikan makanan saya mas. Sejauh ini saya belum pernah menggaransikan makanan di Waroeng SS mas, soalnya selama saya membeli di Waroeng SS ini saya belum pernah mendapati rasa makanan yang kurang enak.
2. Yaa.. dengan adanya bentuk pelayanan semacam ini tentunya saya sebagai pelanggan merasa dimanjakan betul mas. Mereka Waroeng SS berarti berkomitmen tinggi dalam menjaga kepuasan dari para pelanggannya yang pastinya akan membuat pelanggan semakin percaya terhadap produk-produk dari Waroeng SS itu sendiri.

c. Informan Ct

1. Kalau saya sih belum tentu akan menggaransikan makanan saya mas. Yaa.. contohnya saja saya mas yang lebih sering membeli dibungkus untuk disantap dirumah. Bagaimana coba nasib pelanggan-pelanggan yang

membeli dibungkus ini? Kalau tiba-tiba sampai rumah terus dirasa makanannya ternyata tidak enak kan yaa masa harus balik lagi ke Waroeng SS, pastinya buang waktu dan tenaga.

2. Saran saya sih Waroeng SS harus benar-benar bisa merangkul dua golongan pelanggan ini soalnya saya melihat bahwa kecenderungan poster iklan ini lebih ditujukan kepada mereka yang makan di tempat saja mas. Takutnya kan nanti akan mengurangi rasa kepercayaan terhadap Waroeng SS bagi mereka yang lebih sering membungkus makanannya. Toh mereka yang dibungkus itu sama-sama pelanggan dari Waroeng SS juga kan mas.

d. Informan Ad

1. Kemungkinan saya akan menggaransikan makanan saya mas.
2. Tentunya dengan penggaransian ini akan menjaga kepercayaan para pelanggan seperti saya terhadap Waroeng SS, yang tak jarang kepercayaan pelanggan akan semakin bertambah besar nantinya. Tapi dalam proses penggaransian ini pihak Waroeng SS harus benar-benar menyajikan rasa makanan yang berbeda dengan sebelumnya. Jangan malah memberikan rasa makanan yang sama dengan sebelumnya, kalau begitu bisa-bisa Waroeng SS mendapatkan kritikan dari para pelanggannya dan yang paling fatal adalah hilangnya rasa kepercayaan dari para pelanggan terhadap Waroeng SS.

e. Informan Fb

1. Kemungkinan besar saya akan menggaransikan makanan saya ya mas.

2. Namun memang alangkah lebih baiknya dari setiap masakan yang hendak di sajikan dicicipi terlebih dahulu supaya memastikan rasa yang terdapat pada makanan itu agar tidak mengecewakan para pelanggannya juga. Terlebih dengan adanya poster iklan semacam ini merupakan suatu himbauan kepada para pelanggan dari pihak Waroeng SS demi menjaga kepercayaan serta keyakinan terhadap Waroeng SS. Saya rasa itu merupakan suatu hal yang positif. Membuat para pelanggannya terjamin dari segi pelayanan yang mereka tawarkan.

f. Informan Fk

1. Oh iya.. tentu saja saya akan menggaransikan makanan saya mas.
2. Dulu memang sebelumnya saya pernah menggaransikan makanan saya dikarenakan makanan yang disajikan pada saat itu terlalu asin, jadi yaa langsung saja saya panggil pelayannya untuk menggaransikan makanan tersebut. Dan memang untuk rasa masakan setelah digaransikan itu berbeda dengan yang pertama disajikan. Pokoknya saya selaku pelanggan merasa puas mas dengan adanya pelayanan semacam ini di Waroeng SS. Yaa.. walaupun kemarin itu saya membutuhkan waktu yang lumayan lama untuk menunggu makanan saya yang digaransi, kurang lebih 10 menitan lah mas.

g. Informan As

1. Kalau untuk menggaransikan makanan mungkin lain kali akan saya coba ya mas apabila saya mendapati makanan yang kurang enak.

2. Dulu sebenarnya saya pernah mendapati makanan yang kurang enak, yaitu ikannya agak kurang masak, namun disitu saya ragu apakah harus saya garansikan atau tidak makanan saya ini. Saya beranggapan bahwa poster ini hanyalah seperti poster-poster lainnya yaitu sebagai pemanis ruangan saja tanpa ada unsur kebenaran yang nyata di dalamnya. Makanya waktu itu saya ragu untuk menggaransikan makanan saya. Seharusnya pihak Waroeng SS benar-benar mengedukasi para pelanggannya terutama pelanggan seperti saya ini agar tidak memunculkan keragu-raguan terhadap isi pesan tersebut. Kalau para pelanggannya benar-benar teredukasi serta memahami tentang poster ini kan otomatis rasa kepercayaan dari para pelanggan terhadap Waroeng SS semakin meningkat mas.

h. Informan Nd

1. Yaa.. kalau untuk menggaransikan makanan mungkin saja mas kalau nantinya saya mendapati rasa makanan yang kurang enak. Karena sejauh ini saya belum pernah mendapati rasa masakan yang gak enak di Waroeng SS ini.
2. Kalau untuk masalah kepercayaan, saya rasa bukan berarti poster garansi kekecewaan menjadi tolak ukur akan seberapa besar kepercayaan yang muncul dari diri pelanggan terhadap Waroeng SS ini mas. Karena menurut saya untuk membentuk rasa kepercayaan dalam diri konsumen itu tidak bisa dilihat dari satu aspek saja mas, namun penggabungan dari beberapa aspek lainnya, misalkan pelayanan yang ramah, rasa masakan yang enak,

tempat yang nyaman, fasilitas yang memadai seperti toiler, tempat parkir, mushola dan lain sebagainya. Setelah ada itu semua barulah akan muncul rasa kepercayaan dalam diri pelanggan terhadap Waroeng SS.

i. Informan Hd

1. Yaa.. tentunya saya akan menggaransikan makanan saya mas apabila mendapati rasa masakan yang kurang enak.
2. Justru inilah yang dapat menimpulkan rasa keyakinan yang besar dari dalam diri konsumen. Waroeng SS benar-benar memperhatikan para konsumennya dari hal-hal kecil semacam ini. Dan saya rasa juga secara tidak langsung bahwa melalui ini Waroeng SS ingin mekampanyekan kepada para pelanggan bahwa mereka selalu menggunakan bahan baku yang berkualitas dalam setiap proses pengolahan makanannya. Ini saya rasa cukup efektif dalam menimbulkan rasa keyakinan dalam diri konsumen terhadap produk dari Waroeng SS.

j. Informan Wd

1. Kalau untuk menggaransikan yaa kemungkinan saya akan menggaransikan makanan saya nantinya mas apabila mendapati rasa makanan yang kurang enak.
2. Dan untuk masalah keyakinan pada diri konsumen itu saya rasa tidak semata-mata dinilai dari keberadaan poster garansi kekecewaan tersebut, melainkan lebih kepada kualitas rasa masakannya itu sendiri. Bila rasa masakannya itu memuaskan pastilah akan memunculkan rasa keyakinan saya terhadap produk dari Waroeng SS, begitu pula sebaliknya.

Pertanyaan berdasarkan *Impact* :

1. Apakah anda sudah sejak lama mengetahui akan keberadaan poster garansi kekecewaan ini?
2. Pernahkah anda mendapati promosi yang sama dengan poster garansi kekecewaan ini?
3. Apakah dari segi pesan yang ditampilkan dalam poster ini membuat anda tertarik?

Jawaban :

a. Informan Mn

1. Kalau untuk garansi kekecewaan ini saya tau nya belum lama mas. Kebetulan dulu itu ada temen saya yang menggaransikan makanan nya karena keasinan nah barulah dari situ saya tau kalau di Waroeng SS ada yang namanya garansi kekecewaan semacam ini.
2. Dan setau saya baru di Waroeng SS ini saja deh mas yang ada iklan semacam ini. Soalnya saya belum pernah mendapati iklan semacam ini di luar sana.
3. Kalau dari segi pesan yang termuat dalam poster ini yaa saya sangat tertarik mas, karena ini kan sebuah inovasi yang baru saya temui kaitannya dalam menjamin kepuasan dari para pelanggan.

b. Informan Sf

1. Untuk poster garansi kekecewaan ini saya terhitung baru mengetahuinya mas. Secara gak sengaja saja saat saya melihat poster-poster yang berada di sekitar dan perhatian saya teralihkan saat melihat poster garansi

kekecewaan. Karena dalam poster itu termuat tulisan “Garansi Kekecewaan” sontak membuat saya penasaran deh.

2. Soalnya juga selama ini saya belum pernah menemui ada iklan semacam itu di rumah makan mas, biasanya kan garansi-garansi begitu lebih identik dengan barang-barang elektronik yaa kan mas.
3. Jadi yaa saya pikir bentuk iklan semacam ini sangatlah kreatif dan unik gitu mas.

c. Informan Ct

1. Untuk keberadaan poster garansi kekecewaan ini saya sudah mengetahuinya sejak lama mas. Dan ini juga bukan pertama kalinya saya mendapati iklan semacam ini.
2. Dulu saya pernah lihat iklan semacam ini di rumah makan lainnya tapi yaa memang ada perbedaan yang begitu jelas dari yang ada di Waroeng SS ini dengan apa yang pernah saya lihat di rumah makan lainnya itu.
3. Terutama sih dalam pesan yang tercantum di dalamnya. Kalau poster di Waroeng SS ini kan jelas apa-apa saja yang bisa digaransikan serta dibingkai pula sedemikian rupa jadi terlihatnya lebih menarik sih kalau boleh saya bilang.

d. Informan Ad

1. Yaa memang saya sudah lama tau tentang poster garansi kekecewaan ini mas. Dan saya pikir baru di Waroeng SS saja yang menggunakan iklan seperti ini.
2. Soalnya saya belum pernah mendapati iklan semacam ini di luaran sana.

3. Saya rasa pemilihan kata “Garansi Kekecewaan” sebagai *tagline* sangatlah tepat dan membuatnya menjadi menarik mas, ini juga bisa memunculkan rasa penasaran kepada orang yang melihatnya. Pasti orang akan bertanya-tanya apa sih itu garansi kekecewaan, yang mana nantinya pasti akan tertanamkan di pikirannya. Jadi yaa kata “Garansi Kekecewaan” ini cukup mewakili dari keseluruhan isi pesan yang terdapat dalam poster tersebut.

e. Informan Fb

1. Saya sudah lama mengetahui poster garansi kekecewaan ini mas.
2. Jauh sebelum yang saya lihat di Waroeng SS ini saya pernah mendapati lebih dulu di rumah makan lainnya.
3. Tetapi sangat berbeda jauh baik secara tampilan hingga isi pesannya. Kalau yang saya lihat dulu itu hanya dituliskan menggunakan spidol di kertas putih polos dan kurang lebih hanya menampilkan tulisan “mintalah tukar jika kurang enak” jadi saya rasa kurang menarik. Berbeda dengan apa yang ada di Waroeng SS ini, terlihat betul bahwa poster garansi kekecewaan ini benar-benar dikonsep sedemikian rupa untuk menarik perhatian yang dengan tujuan pesan yaitu menjamin akan kepuasan dari para pelanggannya.

f. Informan Fk

1. Oh... kalau poster ini saya sudah tau sejak lama mas. Dulunya saya juga sempat menggaransikan makanan saya akibat melihat poster ini. Himbauannya jelas kalau makanan yang kurang enak bisa digaransikan, dengan kata lain ditukar.

2. Dan saya baru pertama kali ini mendapati ada iklan semacam ini, kaitannya dengan penggaransian makanan. Kan jarang jarang yaa tuh.
3. Saya rasa pesan yang termuat di dalam poster ini cukuplah jelas, ditambah penggunaan kalimat yang cukup unik semisal “Garansi Kekecewan” nya menjadikan poster ini sebagai sarana yang baik dalam berkomunikasi dengan para pelanggannya.

g. Informan As

1. Untuk garansi kekecewaan ini saya sudah lama mengetahuinya mas.
2. Dan ini juga baru pertama kalinya saya menemukan adanya iklan yang menggaransikan makanan. Jarang sekali ada yang begini.
3. Tetapi dari segi pesan yang ada di dalamnya saya rasa masih ada yang kurang ya mas. Seperti kurangnya penegasan dalam kalimatnya itu. Coba saja di tambahkan kalimat “Tidak Enak Pasti Diganti!!” yaa tentunya ini bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa apa yang terdapat dalam poster ini benar adanya. Jadi para pelanggan tidak ragu-ragu kalau ingin menggaransikan makanannya.

h. Informan Nd

1. Iya mas.. untuk poster ini saya baru mengetahuinya belum lama ini. Soalnya saya jarang memperhatikan sekitar.
2. Kalau poster semacam ini saya baru pertama kalinya juga lihat di Waroeng SS, apalagi yang ini kan mengenai penggaransian terhadap makanan ya kan mas.

3. Hmm.. menurut saya sih untuk pesan posternya tersebut sudah cukup mampu menarik perhatian dari para pelanggan Waroeng SS.

i. Informan Hd

1. Untuk poster garansi kekecewaan ini saya sudah tau sejak lama.
2. Dan dari apa yang saya perhatikan bahwa iklan garansi seperti ini baru ada di Waroeng SS saja deh kayanya. Soalnya saya juga belum pernah tuh mas mendapati ada iklan seperti ini diluaran sana.
3. Kalau secara keseluruhan poster ini sangalah menarik terutama dari segi pesan yang terkandung di dalamnya. Dan saya rasa sangat tepat sekali menamai poster ini dengan poster “Garansi Kekecewaan” soalnya pada kalimat tersebut mempunyai arti yang sangat dalam. Kita tau garansi itu kan berarti menjamin, yaa jadi saya rasa pesan pada poster ini sudah terwakili dengan penggunaan kalimat garansi kekecewaan tersebut.

j. Informan Wd

1. Untuk garansi kekecewaan di Waroeng SS ini sih saya baru mengetahuinya mas.
2. Dan juga saya baru pertama kali ini mendapati kalau ada garansi makanan seperti ini.
3. Kalau secara pesan sih poster ini memiliki pesan yang menarik mas. Apa yang disampaikan itu jelas, tidak bertele-tele, sehingga memudahkan mereka yang membacanya dalam mendapatkan informasi yang ada di poster tersebut sih yaa mas.

Pertanyaan berdasarkan *Communication* :

1. Apakah menurut anda pesan dalam poster ini mudah diingat?
2. Apakah anda mudah memahami pesan dalam poster ini?
3. Apakah poster ini cukup mampu meninggalkan kesan dalam diri anda?

Jawaban :

a. Informan Mn

1. Dari apa yang saya lihat pada poster garansi kekecewaan ini, saya merasa cukup mudah dalam mengingat pesan yang terkandung di dalamnya mas.
2. Terlebih lagi penggunaan kalimat “Garansi Kekecewaan” yang cukup unik dalam menimbulkan kesan yang berbeda kepada para pembacanya serta terlihat menonjol pada poster tersebut menjadikannya mampu dalam mewakili isi pesan secara keseluruhan dalam poster itu mas.
3. Jadi yaa.. penanaman akan kekuatan pesan melalui kalimat “Garansi Kekecewaan” itu saya rasa sudah sangat tepat serta efektif mas.

b. Informan Sf

1. Iya mas.. kalau saya sih bisa dengan mudah mengingat dan memahami pesan dari poster garansi kekecewaan ini.
2. Dari kalimat garansi kekecewaan yang terlihat menonjol itu saja saya rasa pesan dari poster ini sudah dengan jelas tersampaikan kepada mereka yang melihatnya.
3. Iklan yang seperti ini nih yang bisa dibilang sebagai iklan yang inovatif, iklan yang dapat meninggalkan kesan yang baik kepada mereka yang melihatnya.

c. Informan Ct

1. Saya sih cukup mudah dalam menangkap isi pesan dari poster ini mas.
2. Terutama saat melihat kalimat “Garansi Kekecewaan” nya itu saya sudah langsung bisa memahami dari isi poster secara keseluruhan. Tapi sih kalau bisa bahasanya lebih diringkasin aja lagi mas. Kalau di poster ini kan bisa kita lihat bahwa masih terlalu banyak memuat kalimat-kalimat yang saya rasa itu tidak perlu.
3. Kalau untuk kesan yang ditinggalkan dari poster ini sih saya rasa bagus yaa mas. Soalnya poster ini mengarah kepada pelayanan yang sifatnya positif kan yaa, dan tentulah saya rasa akan meninggalkan kesan yang positif juga dalam diri mereka yang melihat poster ini.

d. Informan Ad

1. Wah.. jelas dengan sangat mudah mas saya dapat memahami isi pesan dari poster ini.
2. . Soalnya, bahasa yang digunakan dalam poster ini tuh bahasa sehari-hari yang sifatnya santai gitu mas. Kan agak gimana gitu yaa mas kalau poster begini menggunakan bahasa-bahasa yang formal. Jadi memang lebih cocok kalau poster seperti ini menggunakan bahasa yang non formal, sehingga dapat menimbulkan kesan yang baik juga dalam diri orang yang melihatnya.
3. Kalau bahasanya santai begini kan jadi pesannya mudah diingat oleh orang, gitu mas.

e. Informan Fb

1. Untuk pesan poster ini saya cukup mudah dalam mengingat serta memahaminya mas.
2. Yaaa... tidak lain karena menurut saya gaya bahasa yang digunakan dalam poster ini adalah gaya bahasa yang mudah dimengerti karena menggunakan bahasa-bahasa yang diucapkan dalam pergaulan sehari-hari kita.
3. Justu inilah yang menjadikan poster ini menarik yaa mas, karena dengan penggunaan gaya bahasa yang unik tentulah dapat meninggalkan kesan yang unik pula dalam benak para pembacanya. Contohnya dalam penggunaan kalimat garansi itu tuh mas, kan unik sekali kalau kalimat garansi digunakan dalam bidang kuliner. Jadinya garansi kekecewaan, pastilah orang-orang menjadi mudah betul dalam mengingat pesan poster ini.

f. Informan Fk

1. Iya.. saya cukup mudah mas dalam mengingat serta memahami dari isi poster ini mas.
2. Untuk kalimat-kalimat yang digunakan itu sudah secara rinci dan *to the point* menjelaskan isi serta maksud dari pada poster tersebut, jadi sekali orang membacanya pastilah saya rasa langsung paham dengan maksud dari keberadaan poster tersebut. Yang mana sih saya rasa maksud dan tujuan dari adanya poster ini kan untuk memuaskan para pelanggan Waroeng SS kan mas, jika mereka merasa ada makanan yang kurang enak

bisa langsung diganti, jadi yaa itu semua sih demi menjaga kepuasan dari konsumennya itu sendiri yaa kan mas..?

3. Nah ini jugalah yang menurut saya dapat menimbulkan kesan yang baik dalam poster tersebut. Saya rasa sih begitu mas.

g. Informan As

1. Ini sih ya mas saya rasa kalau saya kurang mudah dalam mengingat dan memahami isi poster ini.
2. Kalau menurut saya kalimat yang termuat di dalam poster ini tuh terlalu banyak jadi membuat para pembacanya akan kesulitan menangkap inti pesan dari poster ini. Akan jauh lebih baik kalau menekankan satu kalimat pokok saja dalam poster tersebut, misalnya "Jangan Ragu Tukarkan Bila Tidak Enak!!", nah kalimat seperti itu jauh lebih simpel dan pesannya pun saya rasa mudah dipahami oleh para pembacanya.
3. Kalau menggunakan kalimat yang panjang seperti itu nanti jatuhnya akan meninggalkan kesan poster yang bertele-tele dalam pikiran pembacanya mas.

h. Informan Nd

1. Bila dari pesan poster tersebut saya sudah cukup mudah dalam mengingat dan memahaminya mas.
2. Inikan dalam poster ini kita bisa lihat ada kalimat yang menonjol dan ada juga kalimat yang terlihat kecil. Kalimat yang menonjol itu kaya "Garansi Kecewaan" yang saya rasa inilah pesan poster yang sebenarnya ingin disampaikan kepada orang yang melihatnya. Saya pikir juga dengan

penonjolan ini baik orang yang memperhatikannya dengan seksama maupun dengan yang hanya melihat sepintas bisa sama-sama menangkap isi pesan yang terkandung di dalamnya mas.

3. Yaa.. yang mana ini juga nantinya menimbulkan dampak kesan yang baik kepada mereka yang membacanya seperti posternya menarik, unik, inovatif dan sejenisnya.

i. Informan Hd

1. Wahh... kalau saya sih dengan sangat mudah mas memahami isi pesan ini.
2. Dengan saya melihat kalimat “Garansi Kekecewaan” nya saja sudah cukup membuat saya paham, dan yang mana menurut saya apabila seseorang dengan mudah memahami pesan dari suatu iklan pastilah orang tersebut akan dengan mudah mengingat pesan iklan tersebut. Yaa.. yang susah itu kalau orang tersebut tidak paham dengan isi pesannya, nah kemungkinan besar pastilah akan susah mengingat isi pesan iklan tersebut.
3. Kalau pesan dari suatu iklan mudah diingat yaa pastinya akan menimbulkan dampak yang baik dalam ingatan orang yg pernah melihatnya mas. Begitu sih menurut saya mas.

j. Informan Wd

1. Iya mas.. saya sih cukup mudah dalam mengingat dan memahami pesan dalam poster ini mas.
2. Soalnya yaa saya rasa yang memudahkannya itu dari adanya perbedaan ukuran dalam setiap tulisan yang dimuat. Kita lihat saja kalimat “Garansi Kekecewaan” nya kan berukuran paling besar, nah ini saya rasa

merupakan pesan pokok yang terkandung dalam poster tersebut, jadi cukup dengan orang membaca kalimat garansi kekecewaannya itu saya rasa orang tersebut sudah mampu menangkap pesan yang ingin disampaikan dari poster itu.

3. Ini sih yaa pastinya juga akan menimbulkan kesan yang baik pada poster tersebut.

Pertanyaan ditujukan kepada manajemen Waroeng Spesial Sambal

Pertanyaan berdasarkan *empathy* :

1. Mengapa anda memilih media poster dalam mengkomunikasikan bentuk promosi yang ada di Waroeng Spesial Sambal khususnya “Garansi Kekecewaan” ini?
2. Apakah menurut anda poster garansi kekecewaan ini sudah cukup menarik bagi konsumen Waroeng Spesial Sambal yang melihatnya?

Jawaban :

1. dan 2.

Poster garansi kekecewaan ini pihak Waroeng SS buat sedemikian rupa agar menarik bagi para pelanggan dari Waroeng SS itu sendiri mas. Baik dari segi warna itu sendiri kami sengaja memilih warna-warna yang kalem namun bersifat terang ini biar fokus dari para konsumen itu teralihkan kepada poster. Bahasa-bahasa yang kami tampilkan pada poster itu pun cenderung bahasa keseharian agar mudah dipahami dan secara jelas pesan yang ada dalam poster tersebut bisa tersampaikan kepada pembacanya. Untuk pemilihan media dalam penyampaiannya berupa poster tersebut

karena kami menilai bahwa poster ini sifatnya *universal* yaa mas, dalam artian bisa sebagai penghias dinding-dinding ruangan agar tidak terlihat kosong dan dapat juga sebagai sarana untuk menyebarkan informasi kepada para pelanggan di warung kami ini. Karena dari apa yang kami perhatikan bahwa sembari menunggu pesannya dihidangkan kebanyakan dari pelanggan itu sendiri lebih suka memperhatikan keadaan sekitar, nah dengan begitu jadi kami rasa cocok lah menggunakan poster sebagai media penyampaiannya. Untuk di Waroeng SS ini sedikitnya terdapat delapan sampai sepuluh poster serupa yang tersebar di setiap sudut ruangan mas. Secara umum adanya poster garansi kekecewaan ini sebagai salah satu cara kami dalam menjaga kepuasan pelanggan Waroeng SS, begitu mas.

Pertanyaan berdasarkan *persuasion* :

1. Apakah anda yakin bahwa konsumen akan menggaransikan makanannya hanya dengan melihat poster garansi kekecewaan ini?
2. Rata-rata dalam sehari ada berapa banyak konsumen yang menggaransikan makanannya?

Jawaban :

1. Saya rasa setiap pelanggan Waroeng SS yang mendapati rasa makanannya kurang enak pasti akan langsung menggaransikannya mas.
2. Untuk pelanggan yang menggaransikan itu belum tentu ada dalam satu hari, tapi untuk satu bulannya kita bisa mendapati pelanggan yang menggaransikan makanannya sebanyak 20 – 30 an orang lah kurang lebih mas. Dari sini kita kan juga bisa lihat bahwa poster ini cukup efektif yang mana mampu mendorong seseorang untuk bertindak, dalam hal ini

kaitannya menggaransikan makanannya yang tidak enak. Untuk tahapan dalam penggaransian makanan itu juga tidaklah susah yaa mas, cukup memanggil salah satu pelayan kami trus bilang kepada dia tentang rasa makanan yang dianggap kurang enak, lalu dengan segera kami akan menggantinya dengan makanan yang baru. Nah dengan adanya ini juga yang kami yakini justru akan membuat konsumen semakin yakin terhadap produk-produk yang ada di Waroeng SS. Karena dengan ini kami benar-benar ingin menjaga kepuasan dari pelanggan itu sendiri.

Pertanyaan berdasarkan *impact* :

1. Apa yang mendasari diadakannya garansi kekecewaan semacam ini di Waroeng Spesial Sambal?
2. Apakah dampak yang ingin dicapai dengan dibuatnya poster garansi kekecewaan seperti ini?

Jawaban :

1. dan 2.

Kalau poster garansi kekecewaan ini sudah ada sejak kurang lebih enam atau tujuh tahun yang lalu yaa mas. Dan memang diadakannya garansi kekecewaan ini semata-mata hanya ingin menjaga kepuasan dari para pelanggan Waroeng SS. Karena setau saya belum ada juga tuh mas satu pun rumah makan di luar sana yang berani memberikan jaminan akan kepuasan para pelanggannya dengan cara menghadirkan garansi terhadap makanan seperti ini. Tentunya semua ini kami lakukan agar tetap menjaga peluang terhadap para pelanggan kami untuk selalu membeli produk dari Waroeng SS.

Pertanyaan berdasarkan *Communication* :

1. Dengan tampilan seperti ini apakah anda yakin bahwa konsumen akan mudah dalam memahami isi pesan serta maksud yang terdapat dalam poster garansi kekecewaan tersebut?

Jawaban :

1. Kita bisa liat bersama-sama mas dalam poster garansi kekecewaan ini gaya bahasa yang digunakan cenderung bahasa keseharian yang sifatnya non formal kan, ini karena apa? Karena kami ingin memudahkan para pelanggan kami dalam memahami isi pesan serta maksud dan tujuan dari keberadaan poster ini. Menurut kami dengan penggunaan gaya bahasa keseharian seperti ini akan jauh lebih mudah dipahami oleh orang yang membacanya. Misalnya saja kita liat kalimat “Garansi Kekecewaan” disitu memang sengaja kami besarkan ukurannya yaa karena itulah pesan pokok yang ingin disampaikan dari poster tersebut. Dengan hanya membaca kalimat “Garansi Kekecewaan” tersebut kami yakin bahwa siapa saja pastilah langsung paham dengan isinya secara keseluruhan. Nah yang mana nantinya kan bila pesan tersebut dengan mudah tersampaikan pastilah akan menimbulkan kesan yang baik dalam benak pembacanya, bisa saja memunculkan kesan bahwa poster ini poster yang unik, poster yang menarik, poster yang lucu, poster yang inovatif dan lain sebagainya.

SURAT KETERANGAN
040/WSS/Humas/PUSAT/SK/VII/2017



Menindaklanjuti permohonan ijin penelitian mahasiswa berikut ini :

Nama : Febri Adi Saputro
NIM : 20130530020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Judul : Efektifitas Media Promosi Poster 'Garansi Kekecewaan' di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta dalam Mencapai Kepuasan Konsumen Tahun 2017
Kontak Person : 0812.5275.4505

Maka, dengan mempertimbangkan tujuan manfaat kajian penelitian, selanjutnya dapat melaksanakan tahapan pengumpulan data di Waroeng Spesial Sambal "SS" Cabang Samirono. Dengan mengikuti Syarat Penelitian Sebagai Berikut :

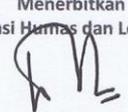
1. Patuh terhadap tata-tertib di Waroeng SS.
2. Tidak mengganggu proses kerja, produksi dan pelayanan Waroeng SS.
3. Menyampaikan permohonan wawancara/kuesioner ke calon responden dengan sopan, tidak memaksa dan jangan sampai membuat tidak nyaman.
4. Jika kami menerima komplain mengenai kegiatan penelitian, maka kegiatan tersebut akan kami hentikan.
5. Copy dari hasil analisis data, kesimpulan dan laporan penelitian disampaikan/dikirim ke Humas Waroeng SS Pusat di Jogja.

Demikian surat ini dibuat, agar dapat menjadi acuan bagian/divisi manajemen yang terkait pada rencana penelitian yang bersangkutan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 11 Juli 2017

Mengetahui
Manager SDM

I Kadely Gede Meraza
NIK 1.1.83.0472

Menerbitkan
Kasi Humas dan Legal

Widyatmoyo
NIK. 15.68.1109

CC : Manager Area Jogja



Head Office : Jl. Kaliurang KM 4.5.Gg. Kinanthi no. 52 Yogyakarta Telp. 0274 546594 Fax. 0274 542050