

## HASIL WAWANCARA PIHAK WAROENG SS

Tempat Wawancara : Restoran Waroeng SS Tanjung Duren  
Waktu Wawancara : Selasa, 17 Juli 2018  
Narasumber : Sugeng Suherman  
Jabatan : Kepala Cabang Waroeng SS Tanjung Duren

Hasil Wawancara :

1. Bagaimana sejarah berdirinya waroeng SS ?

Jawaban: awal buka waroeng ss ini pada tanggal 20 agustus 2002 di yogyakarta, yang pertamanya warung kaki lima mempunyai ciri khas tenda warna merah dengan menggambarkan sambal yang enak. Sekarang sudah banyak cabang yang berdiri sejabodetabek dan masih ada di luar kota juga.

2. Bagaimana proses bisnis yang dilakukan dari pemesanan sampai pembayaran?

Jawaban: proses bisnisnya alurnya makan dulu lalu bayar, untuk pembayaran masih manual dan bisa memakai debit, untuk delivery order tidak adahanya cabang tertentu saja yang melayani delivery order, dan tidak ada booking tempat. Awal mula pelanggan datang karyawan melayani untuk mencarikan meja dan memberikan menu serta melayani sampai pembayaran selesai. Ketika karyawan memberikan menu saat itu karyawan menginformasikan menu favorit.

3. Apakah disaat proses pemesanan sampai pembayaran ada masalah atau komplain dari pelanggan?

Jawaban: Pasti pernah ada. Setiap restoran pasti punya komplain dari customer. Ada tentang pelayanan dan rasa tapi kita coba untuk memperbaiki dan menjadikan pelajaran berikutnya serta kualitas rasa sangat penting untuk r L4-4 kami, agar customer tidak kecewa dan akan selalu balik

4. Bagaimana menentukan menu favorit yang ada di waoreng SS ?

Jawaban:kita mengkategorikan top ten dalam menu yang kita pilih dari penjualan serta tim promosi dari pelayan dengan sambal yang murah tapi kualitas rasa yang enak

5. Apakah sudah pernah ada sistem order di woroeng SS ?

Jawaban: sudah pernah ada disalah satu cabang warung tapi pada sistem itu kita juga menginput menu yang dipesan customer sendiri melalui komputer dan pemesanannya juga masih manual untuk pemberitahuan ke bagian dapurnya.

## HASIL WAWANCARA PELANGGAM WAROENG SS

Tempat Wawancara : Restoran Waroeng SS Tanjung Duren  
Waktu Wawancara : Selasa, 24 Juli 2018  
Narasumber : Fitri Thamara  
Jabatan : Pelanggan

Hasil Wawancara :

1. Apakah ibu sering makan di waroeng SS dan apakah pendapat ibu tentang makanannya ?

Jawaban: iya saya lumayan sering makan disini, karena rasanya enak dan harganya juga terjangkau.

2. Bagaimana tata cara pemesanan di waroeng SS?

Jawaban: saya awalnya menunggu untuk dicarikan meja kalau situasi ramai tapi kalau tidak terlalu ramai dan ada meja kosong saya langsung menempati meja yang saya tempati setelah itu saya diberikan menu dan memilih menu lalu memanggil karyawan untuk memesan lalu menunggu pesanan datang. Setelah saya makan saya bayar langsung ke kasir.

3. Bagaimana menurut pendapat ibu tentang pelayanan di waroeng SS? Apakah masih efektif atau tidak dalam pemesanan ?

Jawaban: pelayanan masih kurang karena masih harus menunggu terlalu lama jika banyak pengunjung yang datang terlebih lagi pada pemesanan masih kurang efektif masih harus lama menunggu untuk mendapatkan menu dan makanan yang dipesan.

4. Apakah ibu pernah mengalami kendala saat pemesanan atau pembayaran di waroeng SS ?

Jawaban: saya pernah mengalami saat pemesanan pelayan salah memberi pesanan yang saya pesan dan menu yang disediakan tulisan terlalu kecil sehingga terkadang juga salah mencoret pesanan yang saya mau. L5-5

5. Apakah menurut ibu efektif jika dibuat sistem order QR Code untuk pemesanan di waroeng SS ?

Jawaban: lebih bagus jika sistemnya mempercepat dalam pemesanan, memudahkan konsumen dan lebih menambah kenyamanan saat memesan. Apalagi sistemnya otomatis masuk bisa mengurangi resiko kesalahan dalam menu yang dipesan.