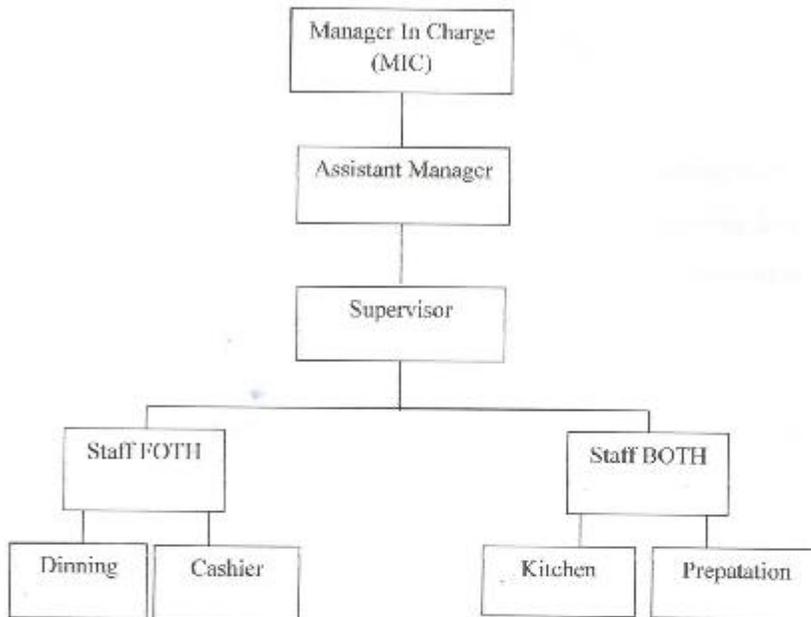


STRUKTUR ORGANISASI RESTORAN A&W
CABANG MAMPANG JAKARTA



Sumber: Restoran A&W Cabang Mampang, Jakarta



Daftar Wawancara

Nara Sumber: 1. Jusden Sitanggung selaku *Regional Manager Store A&W*

• Mampang.

2. Agnes selaku *cashier*

1. Bagaimana standar pelayanan di perusahaan ini?

Jawaban: Secara umum, standar pelayanan di perusahaan ini meliputi: standar penampilan petugas kasir, standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, pengetahuan mengenai produk dan jasa perusahaan, standar berkomunikasi dengan *customer*, standar penanganan keluhan *customer*.

2. Menurut perusahaan, apakah pelayanan itu aspek yang penting?

Jawaban: Ya, karena menurut perusahaan *customer* itu adalah raja, maka perusahaan harus keharusan agar pelanggan merasa puas dan menjadi pelanggan setia.

3. Faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan *customer*, selain dari kualitas pelayanan?

Jawaban: Faktor yang mempengaruhi kepuasan *customer* bukan hanya dari pelayanan yang baik tetapi juga dari kualitas makanan atau jasa, harga yang terjangkau, serta tempat yang tentunya strategis.

4. Bagaimana cara perusahaan mengukur tingkat kepuasan *customer*?

Jawaban: Dengan menyebarkan kuisioner dan minimnya keluhan *customer* itu menjadi tolak ukur tingkat kepuasan *customer*.

5. Bagaimana cara perusahaan dalam meningkatkan kepuasan *customer*?

Jawaban: Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas makanan.

6. Hambatan-hambatan apa saja yang diterima perusahaan dalam meningkatkan kepuasan *customer*?



Jawaban: Komplain-komplain dari *customer*, contohnya dikarenakan ada beberapa karyawan yang kurang prima dalam melayani *customer*.

7. Bagaimana cara perusahaan menghadapi hambatan-hambatan yang diterima?

Jawaban: Memberikan penjelasan ke *customer* agar *customer* dapat memahami prosedur perusahaan, selalu ber-inovasi dan memperbaiki sistem yang dapat mempersingkat proses atau prosedur perusahaan.

8. Bagaimana cara perusahaan untuk menarik dan mempertahankan *customer*?

Jawaban: Meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas makanan sehingga dapat menimbulkan virus pemasaran terbaik tanpa perintah.

9. Bagaimana cara perusahaan dalam memahami ketidakpuasan pelanggan?

Jawaban: Dengan mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya, menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan agar pelanggan tidak segan menceritakan segala masalahnya diperusahaan.

10. Keuntungan apa saja yang diterima perusahaan dari pemberian kualitas pelayanan yang baik itu?

Jawaban: Dengan kualitas pelayanan yang baik itu akan membuat virus pemasaran terbaik tanpa perintah. Tentu saja pelanggan akan setia dengan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik itu pun perusahaan akan mendapatkan tambahan pelanggan, dan otomatis akan meningkatkan penghasilan perusahaan.

Jakarta, 31 Mei 2016


AW GIANG MAMPANG
(Jusden Sitanggang)

FORM KEPUASAN PELANGGAN

Nama responden :

Telpon :

Skor :

Usia :

No	Variable Penilaian	5	4	3	2	1
		SS	S	KS	TS	STS
1	A&W selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman					
2	Saya puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat diberikan A&W					
3	Saya merasa puas dengan citra rasa makanan dan minuman yang disediakan A&W					
4	Saya merasa puas dengan keramahan yang dimiliki karyawan A&W					
5	Harga yang ditawarkan A&W cukup terjangkau oleh customer					

Terimakasih.

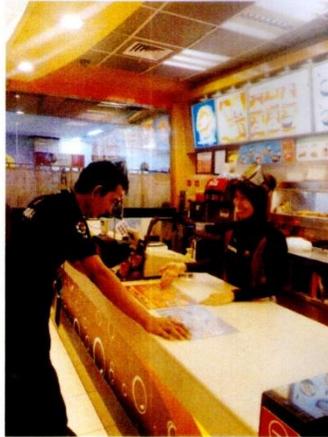


HASIL NILAI KEPUASAN PELANGGAN

Nama Responden	p1	p2	p3	p4	p5	Jumlah	Rata2
Bayu Wijaya	5	2	3	4	5	19	3.8
Muhammad Rifqi	2	3	5	4	5	19	3.8
Ahmad Diansyah	5	3	5	3	4	20	4
Fauzan	5	4	2	5	5	21	4.2
Pujianto	2	2	1	1	1	7	1.4
Nurhasan	5	4	4	3	5	21	4.2
Adhitia Hidayat	1	1	1	1	2	6	1.2
Irawan Winarko	3	5	4	5	5	22	4.4
Abil Hasan	3	3	3	5	5	19	3.8
Suhadi	4	4	2	4	5	19	3.8
Lessi Awanti	2	2	2	1	1	8	1.6
Putri Winda	5	4	4	5	5	23	4.6
Dini Haryani	4	3	5	5	4	21	4.2
Ari Budi Utomo	5	3	5	4	3	20	4
Ezra Melfa	4	4	4	4	4	20	4
Fitria Aldjufrie	3	4	4	5	3	19	3.8
Yunita Safitri Z	3	5	5	5	4	22	4.4
Zakia	4	4	5	5	3	21	4.2
Rahmawati H	3	2	4	5	4	18	3.6
Xenna Fauzia D	4	3	5	5	5	22	4.4
Dwi Putri A	5	1	3	5	5	19	3.8
Mirzha Ria Diani	1	2	2	2	1	8	1.6
Sri Retnowati	4	5	4	5	3	21	4.2
Aldina pramesti	2	5	4	5	4	20	4
Hasnah	5	5	3	5	3	21	4.2
Hendara	2	5	4	2	5	18	3.6
Choriati	3	4	4	5	3	19	3.8
Gita Merliana	2	3	5	5	3	18	3.6
Syarah	1	1	2	1	1	6	1.2
Agnes	5	3	5	3	5	21	4.2
jumlah	102	99	109	117	111	538	107.6
rata - rata	3.4	3.3	3.633333	3.9	3.7	17.93333	3.586667



Lampiran C 1



FAW GIANT MAMPANG