

Daftar Wawancara

Bakso Sony Lampung Cabang Palembang

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana sejarah singkat Bakso Sony Lampung Cabang Palembang?	Bakso Sony Cabang Palembang merupakan warung binamitra dari Bakso H. Sony, Bakso Sony Lampung inidirikan pada tahun 2007 ini berawal dari hobi yang sukamemakan bakso. Bakso Sony Lampung ini dalam 10 tahun ini sudah beberapa kali pindah ke beberapa tempat sebelum akhirnya sekarang berlokasi di Jalan KH. Ahmad Dahlan. Bakso Sony Lampung didatangkan langsung dari Lampung setiap 7 hari sekali dengan jumlah 250 kilogram. Bakso Sony Lampung Cabang Palembang mempunyai rasa yang sama persis dengan aslinya asal Lampung, selain itu kuah dari bakso terbuat dari bumbu tradisional dan sumbu tulang sapi sebagai campuran kuah bakso, jadi kuah bakso tidak memakai penyedap rasa.
2	Berapa konsumen Bakso Sony Lampung Cabang Palembang dalam 1 Hari?	±100 konsumen dalam 1 hari.
3	Apakah misi Bakso Sony Lampung Cabang Palembang?	Visi kami yaitu: "Menyajikan Bakso terlezat dan sehat untuk konsumen."

	<p>Lalu Misi kami yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaditujuanwisatakuliner di kota Palembang selain Pempek 2. MenjadiBaksofavoritsekota Palembang
<p>4. Bagaimana struktur organisasi Bakso Sony Lampung Cabang Palembang?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Owner (Widya Sari) 2. Manager (Anto) 3. Pelayan (Boy dan Winda) 4. Bagian Masak (Ida dan Rahma) 5. Kasir (Firdaus)
<p>5. Apa saja tugas dan wewenang dari masing-masing pegawai Bakso Sony Lampung Cabang Palembang?</p>	<p>1. Owner</p> <p>Owner mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan sasaran perusahaan jangka panjang dan jangka pendek. 2. Merencanakan dan menentukan anggaran dan penjualan. 3. Mengkoordinasi terhadap seluruh pekerjaan yang dilakukan oleh semua karyawan.

4. Menyiapkan gaji karyawan dan membayarkannya pada waktu yang telah disepakati bersama.

5. Memesan langsung bakso sony ke produsen bakso H. Sony

6. Manager

Manager mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut:

1. Mengendalikan semua aktivitas mulai dari proses produksi hingga penjualan bakso sony.

2. Turutserta dalam melayani, menyajikan bakso, ataupun minuman.

3. Ikutserta dalam mengawasi pekerjaan karyawan dengan melihat apakah karyawan telah bekerja sesuai dengan pekerjaan yang harus mereka lakukan.

4. Mengontrol persediaan bakso sony dan bahan bakulainnya.

Membeli bahan baku untuk membuat kuah bakso sony serta minuman yang di jual di bakso sony.

5. Mengetahui secara keseluruhan mengenai hal-hal apa saja yang dilakukan oleh karyawan mulai dari proses produksi, pelayanan, penjualan serta pekerjaan kasir.

6. Kasir

Kasir mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menerima dan mengeluarkan uang.
2. Membuat laporan keuangan harian.
3. Meneliti, memeriksa, dan mengidentifikasi semua bukti-bukti atau kuitansi-kuitansi, nota-nota pembelian dan lain-lain, baik penerimaan maupun pengeluaran.

4. Pelayan

Pelayan mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Membuka sertamenutup Bakso Sony Lampung Cabang Palembang.
2. Menyajikan pesanan makan dan minuman tamu
3. Membersihkan dan menata kembali mejadankursi yang telah digunakan.
4. Bertanggung jawab atas kepuasan pelayan dan konsumen

5. Bagian Masak

Bagian Masak mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Memastikan kelengkapan bakso seperti:

1. Mangkok, sendok dan garpu

2. Mie kuning, mie bihun, dan tahu

3. Menyiapkan kecap, saos dan cabai

4. Menyiapkan bumbu kuah bakso

5. Mengelola dapur yang menjadi tanggung jawabnya.

6. Memasak kuah bakso.

7. Memasak makanan dan membuat minuman sesuai dengan pesanan tamu.

8. Mengontrol kebersihan area dapur dan sekitarnya.

5	Apa saja menu di Bakso Sony Lampung Cabang Palembang?	<ol style="list-style-type: none">1. Bakso Sony Rp 15.0002. Mie Ayam Rp 15.0003. Mie Ayam Bakso Rp 24.0004. Es Jeruk Rp 7.0005. Es Teh Rp 5.0006. Frestea Botol Rp 8.0007. Frestea Botol Beling Rp 5.0008. Air Mineral Cangkir Rp 1.0009. Air Mineral Botol Rp 4.00010. Jangek Rp 2.00011. Kerupuk Putih Rp 3.00012. Peyek Rp 4.000
---	---	--

Palembang, 14 Mei 2017
Mengetahui,



Widyasari
Pemilik Usaha

KUESIONER

Dengan hormat,

Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i menjadilah satu responden yang secara sukarela mengisi kuesioner ini. Saya Miranda, mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya jurusan Administrasi Bisnis yang sedang menyusun Laporan Akhir untuk menyelesaikan studi saya dengan judul “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bakso Sony Lampung Cabang Palembang Jl. K.H. Ahmad Dahlan Talang Semut Bukit Kecil Palembang”.

Untuk hal tersebut saya memerlukan data informasi melalui penelitian. Agar saya memperoleh data yang saya perlukan tersebut, saya mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr/i dapat mengisi daftar pertanyaan ini secara lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima dari kuesioner ini hanya akan digunakan untuk kepentingan penyusunan Laporan Akhir semata dan akan saya jaga kerahasiaannya.

1. Identitas Responden

Jenis Kelamin : L P

Umur : <17 tahun 17-25 tahun > tahun

Pendidikan : SD

SMP

SMA

DIII

S1

S2

Pekerjaan : Belum Bekerja

Bekerja

Mahasiswa

2. Petunjuk Pengisian
1. Mohon Anda memberikannya (√) pada tempat yang disediakan sesuai dengan penilaian Anda.
2. Kotak yang tersedia menunjukkan tingkat penilaian yang sudah disediakan

Kualitas Pelayanan

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Cukup Setuju (CS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

No	DAFTAR PERNYATAAN	Kualitas Pelayanan				
		STS	TS	CS	S	SS
BERWUJUD/BUKTI FISIK (TANGIBLE)						
1.	Bakso Sony Lampung memiliki lokasi yang strategis					
2.	Perlengkapan (seperti meja, kursi, TV dan kipas angin) yang digunakan Bakso Sony Lampung dalam kondisi baik					
3.	Bakso Sony Lampung memiliki sarana parkir yang memadai					
4.	Bakso Sony Lampung memiliki tempat yang bersih dan nyaman					
KEANDALAN (RELIABILITY)						
1.	Pelayanan yang diberikan baik dan ramah					
2.	Karyawan Bakso Sony Lampung tepat waktu atau cepat dalam menyajikan makanan					
3.	Karyawan Bakso Sony Lampung selalu menjelaskan kembali makanan dan minuman yang dipesan					
4.	Karyawan Bakso Sony Lampung					

	melayanikonsumentanpakesalahan					
DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)						
1.	KaryawanBakso Sony Lampung mampumemberikaninformasi yang baiktentang menu (makanandanminuman)					
2.	KaryawanBakso Sony Lampung cepattanggapbiladibutuhkanolehkonsumen					
3.	KaryawanBakso Sony Lampung mampumembereskansisa/kotoran di mejadenganbaik					
4.	KaryawanBakso Sony Lampung tidakmembiarkankonsumenmenunggu					
JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)						
1.	KaryawanBakso Sony Lampung memilikipengetahuan yang baikmengenai menu danhargamakanan					
2.	Menu makananBakso Sony Lampung mempunyaicita rasa yang enak					
3.	Menu Bakso Sony Lampung menarikminatkonsumen					
4.	KaryawanBakso Sony Lampung memilikiharga yang relatifmurah					
EMPATI (<i>EMPATHY</i>)						
1.	KaryawanBakso Sony Lampung memberikanperlakuan yang samakepadasetiapkonsumentanpamemandang status sosialdankelassosial					
2.	Konsumenmemilikikemudahandalamberkomunikasidengankar yawanBakso Sony Lampung					
3.	KaryawanBakso Sony Lampung sangatperhatiankepadakonsumen					
4.	KaryawanBakso Sony Lampung sangatmemahamikeinginankonsumen					

Hasil Perhitungan Kuesioner
 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada
 Bakso Sony Lampung Cabang Palembang

No	DAFTAR PENYATAAN	Kualitas Pelayanan					Jumlah
		Keterangan					
		Sangat Tidak Puas	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
		1	2	3	4	5	
BERWUJUD/BUKTI FISIK (TANGIBLE)							
1.	Bakso Sony Lampung memiliki lokasi yang strategis	2 2	2 4	26 78	53 212	14 70	97 366
2.	Perlengkapan (seperti meja, kursi, TV dan kipas angin) yang digunakan Bakso Sony Lampung dalam kondisi baik	1 1	2 4	27 81	56 224	11 55	97 365
3.	Bakso Sony Lampung memiliki sarana parkir yang memadai	2 2	17 34	39 117	32 128	7 35	97 316
4.	Bakso Sony Lampung memiliki tempat yang bersih dan nyaman	2 2	1 2	24 72	59 236	11 55	97 367

KEANDALAN (*RELIABILITY*)

1.	Pelayanan yang diberikan baik dan ramah	1	1	28	57	10	97
		1	2	84	228	50	365
2.	Karyawan Bakso Sony Lampung tepat waktu atau cepat dalam menyajikan makanan	4	3	36	47	7	97
		4	6	108	188	35	341
3.	Karyawan Bakso Sony Lampung selalu menjelaskan kembali makanan dan minuman yang dipesan	0	9	40	42	6	97
		0	18	120	168	30	336
4.	Karyawan Bakso Sony Lampung melayani konsumen dan pakesalahan	1	9	41	42	4	97
		1	18	123	168	20	330

DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)

1.	Karyawan Bakso Sony Lampung mampu memberikan informasi yang baik tentang menu (makanan dan minuman)	1	7	31	52	6	97
		1	14	93	208	30	346
2.	Karyawan Bakso Sony Lampung cepat tanggap bila dibutuhkan oleh konsumen	1	4	36	53	3	97
		1	8	108	212	15	344
3.	Karyawan Bakso Sony Lampung mampu membereskan sisa/kotoran di mejadengan baik	1	3	23	60	10	97
		1	6	69	240	50	366
4.	Karyawan Bakso Sony Lampung tidak membiarkan konsumen menunggu	2	11	30	49	5	97

	u	2	22	90	196	25	335
JAMINAN (ASSURANCE)							
1.	Karyawan Bakso Sony Lampung memiliki pengetahuan yang baik mengenai menu dan harga makanan	0 0	3 6	28 84	57 228	9 45	97 363
2.	Menu makanan Bakso Sony Lampung mempunyai cita rasa yang enak	2 2	3 6	21 63	50 200	21 105	97 376
3.	Menu Bakso Sony Lampung menarik minat konsumen	0 0	4 8	26 78	48 192	19 95	97 373
4.	Karyawan Bakso Sony Lampung memiliki harga yang relatif murah	1 1	15 30	33 99	43 172	5 25	97 327
EMPATI (EMPATHY)							
1.	Karyawan Bakso Sony Lampung memberikan perlakuan yang sama kepada setiap konsumen tanpa memandang status sosial dan kelas sosial	1 1	3 6	22 66	61 244	10 50	97 367
2.	Konsumen memiliki kemudahan dalam berkomunikasi dengan karyawan Bakso Sony Lampung	2 2	5 10	28 84	59 236	3 15	97 347

3.	KaryawanBakso Sony Lampung sangatperhatiankepadakonsumen	2	10	33	46	6	97
		2	20	99	184	30	335
4.	KaryawanBakso Sony Lampung sangatmemahamikeinginankonsumen	1	4	32	54	6	97
		1	8	96	216	30	351



**Gambar
Penyajian Bakso**



**Gambar
Penyajian Mie Ayam**



Gambar
Tempat BaksoSony Lampung Cabang Palembang



**Gambar
Bakso Sony Lampung**



**Gambar
Papan Nama dan Banner**