

BERWUJUD (TANGIBLES)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Ayam Bakar Bumbu memiliki lokasi yang strategis					
2.	Meja/kursi dan pendingin ruangan yang digunakan Ayam Bakar Bumbu dalam kondisi baik dan bersih					
3.	Ayam Bakar Bumbu memiliki sarana parkir yang memadai					

KEANDALAN (RELIABILITY)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan pesanan konsumen					
2.	Karyawan Ayam Bakar Bumbu melayani konsumen tanpa kesalahan					
3.	Karyawan Ayam Bakar Bumbu tepat waktu atau cepat dalam menyajikan makanan					

KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Karyawan Ayam Bakar Bumbu mampu memberikan pelayanan terbaik					
2.	Karyawan Ayam Bakar Bumbu cepat tanggap dalam membantu keluhan konsumen					
3.	Karyawan Ayam Bakar Bumbu teliti dalam memberikan bantuan kepada konsumen					
4.	Karyawan Ayam Bakar Bumbu tidak membiarkan					

	konsumen menunggu terlalu lama					
--	--------------------------------	--	--	--	--	--

JAMINAN (ASSURANCE)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Karyawan Ayam Bakar Bumbu memiliki pengetahuan yang baik mengenai menu dan harga makanan					
2.	Karyawan Ayam Bakar Bumbu mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik					
3.	Karyawan Ayam Bakar Bumbu memiliki sikap sopan santun dan ramah terhadap konsumen					

EMPATI (EMPATHY)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Karyawan Ayam Bakar Bumbu memberikan perlakuan yang sama kepada setiap konsumen tanpa memandang status sosial dan kelas sosial					
2.	Karyawan Ayam Bakar Bumbu sangat perhatian kepada konsumen					
3.	Karyawan Ayam Bakar Bumbu sangat memahami keinginan konsumen					

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA PADA
AYAM BAKAR BUMBU PALEMBANG**

Nama : Ayu Amelia Agustina
NPM : 0615 3060 0491
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Pembimbing I : Munfaridi, S.E., M.Si.
Pembimbing II : M. Riska Maulana, S.E., M.Si.
Narasumber : Bapak Taufik
Jabatan : Pemilik Usaha Ayam Bakar Bumbu Palembang

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kapan Ayam Bakar Bumbu didirikan?	Pada tahun 2008
2.	Bagaimana sejarah singkat didirikannya Ayam Bakar Bumbu?	Ayam Bakar Bumbu berdiri sejak tahun 2008 didirikan oleh keluarga Bapak Taufik. Awalnya ini merupakan usaha rumahan yaitu catering. Dengan bermodalkan uang Rp. 10.000.000,- Bapak Taufik memberanikan diri untuk memberi ruko di Jalan D.I Panjaitan Plaju, Palembang pada tahun 2010. Namun seiring kemajuan usahanya kini Bapak Taufik mampu memperkerjakan 7 orang karyawan.
3.	Apa Visi dan Misi Ayam Bakar Bumbu?	Visinya “Menjadi rumah makan yang berorientasi pada kualitas untuk memenuhi kepuasan konsumen”. Misinya “Memenuhi keinginan konsumen dan senantiasa berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memaksimalkan kepuasan

		konsumen”
4.	Adakah surat izin usaha?	Ada, berupa Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) serta Surat Izin Gangguan.
5.	Produk apa saja yang diproduksi?	Ada banyak produk yang kami produksi seperti: ayam bakar, ayam goreng, burung goreng, burung bakar, bebek goreng, bebek bakar, ikan goreng, ikan bakar, pindang tulang, pindang ikan patin, aneka macam jus serta minuman dingin.
6.	Produk apa yang paling diminati konsumen?	Dari semua jenis produk tersebut, penjualan terbanyak yaitu berasal dari ayam bakar.
7.	Kira-kira berapa pengunjung yang datang ke Ayam Bakar Bumbu ini dalam 1 harinya?	Mungkin ada sekitar 40 orang atau lebih.
8.	Jam berapa Ayam Bakar Bumbu beroperasi?	Biasanya buka mulai jam 09:00 sampai dengan 22:00 WIB.
9.	Berapa jumlah karyawan Ayam Bakar Bumbu?	Jumlah karyawan di Ayam Bakar Bumbu ada sebanyak 7 orang, terdiri dari: 2 orang bagian kasir 3 orang bagian pelayanan 2 orang bagian produksi