

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Pewawancara: Evania

Yang diwawancarai: Bapak Jhony Siswanto Lie (pemilik JSL Coffee)

Tanggal: 13 Desember 2019

Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap *Coffee Shop Independent "JSL Coffee"*

Tangibles:

Owner

1. Apa saja fasilitas yang dimiliki oleh JSL Coffee?

service diutamakan. terus kopi yang dibuat dengan metode sama dengan coffeshop modern. sama menyediakan kelas kopi untuk yang mau belajar kopi.

2. Keunggulan fasilitas JSL Coffee dengan coffee shop yang lebih terkenal ?

kalau untuk coffeshop-coffeshop yang lebih terkenal sih mungkin belum sampai kesana ya, tapi untuk daerah sekitar sini, kita tuh lebih unggul jauh. Pertama dari tempat, dari tempat yang lebih cozy dan lebih spacy, artinya gak akan merasa sempit atau crowded gitu. Kedua, suasananya oke, ambience nya emang diatur agak remang biar orang tuh lebih warm, lebih chill disini. dan untuk kopi tuh kita bisa nyamain dengan coffeshop-

coffeshop luar. kita lebih unggul kopi dan fasilitas tempat untuk segmen pasar sekitar sini.

3. Apa saja peralatan yang digunakan di JSL Coffee?

kita menggunakan mesin kopi piston, yang menggunakan tuas, bukan tombol, jadi di tarik punya. Mesin ini tuh ngak ada yang punya, hampir semuanya ngak pake mesin ini, kenapa? karna mesin itu pertama agak lebih ribet pakainya, efisiensinya kurang. lebih gampang pake tuas atau tombol? pasti lebih gampang tombol dong, tinggal pencet” doang. lalu mesin ini banyak di pake orang italy juga, mesin ini cukup terkenal lah di maestro dunia kopi.

4. Apakah dalam jangka waktu tertentu ada rencana renovasi atau mengganti fasilitas dan peralatan di JSL Coffee?

ya kalau andaikan pasar mendukung, karna semua balik perlu modal, untuk membuat coffeshop sendiri perlu modal, kalau modal itu belum balik? harus gak kita renovasi lagi? itu balik lagi ke pasar. kalau pasar mengharuskan untuk renovasi, ya iya kita lakukan renovasi.

5. Apakah adanya pelatihan yang diberikan kepada karyawan mengenai penampilan?

Pasti dong harus, pertama basic service, briefing ada, dan kita juga ada pelatihan service.

6. Apakah terdapat SOP mengenai penampilan?

ya, kita ada SOP tentang penampilan, pakai sepatu harus, celana panjang, penampilan yang rapih seperti tidak menggunakan pakaian yang terbuka, atau celana panjang yang sobek-sobek, dan ramah.

Reliability

Owner:

1. Dalam memperkerjakan karyawan, faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan JSL Coffee?

Gua jujur punya pengalaman kopi lah, kalau gua disini lebih melihat kearah value, jadi gua butuh orang yang jago, gua gak butuh orang yang pintar, yang cakep atau ganteng. tapi kalau mereka mau belajar, rajin dan sopan, menurut saya itu lebih bisa jadi apapun.

2. Apakah ada pelatihan mengenai layanan kepada karyawan?

ya ada training, trainingnya mereka harus ngerti tentang kopi, ketika mereka udah bisa semua baru mereka boleh serving kopi. kalau ngak bisa, mereka jadi waiters atau kasir. atau ngak cookhelper. lalu kita ada training kaya memberi salam, membantu customer memilih pesanan..

3. Bagaimana cara anda untuk mempertahankan layanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan.?

kalau kita sebagai owner sendiri, kita harus care kepada staff kita. kalau kita memperlakukan staff dengan baik, secara tidak langsung staff kita pun

juga pasti akan melakukan pelanggan dengan baik. kalau mereka senang dengan kita, pasti mereka pun senang dengan bisnis kita

4. Apakah terdapat SOP mengenai layanan?

ya sama kek yang tadi di jelasin.

5. Apa tipe layanan yang diberikan JSL Coffee? Self service?

kita self order, lalu kita bisa antarkan pesanan customer ke meja customer.

Responsiveness

Owner:

1. Apakah ada pengaruh responsiveness terhadap loyalitas pelanggan di JSL Coffee?

pengaruh banget lah, kayak ada minuman tumpah, mungkin mereka mau tisu, mereka mau gelap, kita bisa nawarin sendiri untuk bantuin bersihin, kalau mereka kebingungan kita samperin, kita tanya “kak, butuh kak? ada yang bisa di bantu?”. itu harus, karna kita main di service, jadi kita harus kasih experience yang berkesan.

2. Bagaimana cara Anda memastikan bahwa karyawan di JSL Coffee memiliki keinginan untuk menolong pelanggan dan menyediakan layanan yang baik?

cctv, dan saya percaya kalau kita care sama staff kita, staff kita pun pasti akan care kepada customer kita, kembali lagi ke value mereka. dan kita juga terkadang memberikan inspeksi mendadak. kita tidak bisa memantau memantau setiap saat, karna kita tidak di lokasi setiap saat. itu pasti akan ketahuan juga, baik, akan kelihatan baiknya. buruk, akan kelihatan buruknya.

3. Apakah ada pelatihan kepada karyawan mengenai responsiveness?
pelatihan ada dong di awal, di service gimana, kasih salam gimana, lebih peka pada customer, itu kan ada semua.

4. Apakah ada strategi untuk meningkatkan responsiveness?

ya komunikasi, saat briefing atau saat training

5. Menurut Anda, Bagaimana responsiveness yang harus dimiliki oleh karyawan JSL Coffee?

ya seperti membantu customer, mereka butuh apa langsung kita bantu, mereka diem aja kita tanya “apa yang bisa kita bantu?” lalu memberitahu customer tentang produk kita, dan selalu memberitahu promo kita coffeshop kita.

Assurance

Owner:

1. Apakah ada strategi yang dilakukan untuk memastikan karyawan memiliki pengetahuan akan produk yang ditawarkan?

setiap ada produk baru, pasti kita adakan briefing dan training. kita akan pantau, dan kita test, kalau dia lupa kan dia bisa nanya, kalau dia gak tau keliatan.

2. Bagaimana cara JSL Coffee meningkatkan kemampuan karyawan?

quality control, inspeksi, kita test mereka membuat makanan atau minuman untuk kita, jadi kita bisa nilai regulasi pembuatannya berapa lama, kebersihannya, dan ketepatnya. kita mengajarkan mereka dengan teori dan langsung di imbangi dengan praktek dan juga di catat, jadi mereka akan lebih cepat belajar. saya memberikan challenge kepada karyawan saya, bila mereka bisa membuat sesuatu yang saya minta. dan bila mereka bisa, saya akan berikan mereka hadiah-hadiah kecil.

3. Apakah terdapat keterampilan khusus yang harus dimiliki oleh JSL Coffee dalam memperkerjakan karyawan?

kita melihat dari value mereka, sikap mereka, dan kerajinannya. kalau mereka punya semua itu, sisanya keterampilan itu bisa di latih

4. Apakah karyawan JSL Coffee aktif dalam mengikuti perlombaan dengan barista dari coffee shop lain ?

akan, sekarang ini belum. minimal mereka dari sini tuh dapet nama yang bagus ya, kita kan gak bisa nahanin mereka terus. sekarang kita kan masih baru ya, masih butuh banyak training dan pengalaman. yang ikut ikut

lomba itu kan udah jago-jago banget, udah pengalaman bertahun-tahun punya.

5. Bagaimana cara JSL Coffee mempertahankan kredibilitas yang dimiliki karyawan?

dengan cara kita care dengan karyawan kita, dan mereka pun pasti akan mempertahankan kredibilitas mereka sendiri.

Empati

Owner:

1. Apakah terdapat strategi komunikasi diantara karyawan?

ya, bila ada sesuatu saya akan bicarakan one on one, jadi mereka akan lebih terbuka, dan tidak akan ada keberpihakan.

2. Apakah terdapat pelatihan dalam komunikasi diantara karyawan?

ya kita ajarkan mereka bila memang itu hal yang baik harus tegas, bila ada yang tidak suka harus ngomongin, dan itu pun harus berdua.

3. Apakah terdapat pelatihan dalam komunikasi antara karyawan dengan konsumen?

ya saya sering ajak karyawan saya berkomunikasi, saya ajarkan kata-kata yang baik dan komunikasi yang baik. membuat mereka terbiasa berkomunikasi dengan baik, kalau mereka sudah menjadi kebiasaan

berkomunikasi dengan baik, pasti mereka sehari-harinya dengan konsumen pun akan baik.

4. Bagaimana cara JSL Coffee untuk meningkatkan komunikasi antara karyawan dengan konsumen?

kita beritahu benefit apa yang iya dapatkan bila baik dengan konsumen, kita mengajarkan mereka seperti itu, bukan seperti memerintah, jadi mereka pun pasti lebih menyetujui dan meningkatkan komunikasi mereka kepada konsumen.

5. Bagaimana cara JSL Coffee memastikan karyawan memberikan komunikasi dengan konsumen?

baliki lagi ke inspeksi untuk memastikan karyawan berkomunikasi dengan baik dengan konsumen. di tempat lain juga sama, mau gimana lagi cara memastikannya.

LAMPIRAN 2

Pewawancara: Evania

Yang diwawancarai: Esen Alvaro (karyawan JSL coffe)

Tanggal: 13 Desember 2019

Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap *Coffee Shop Independent "JSL Coffee"*

Tangible

Karyawan:

1. menurut anda bagaimana fasilitas yang disediakan JSL Coffee?

lengkap sih, ada tempat parkir, ada smooking area, ada makanan, ada minuman, tempatnya gede sih, luas, maksudnya muat banyak orang.

2. Menurut Anda, Apakah peralatan dan perlengkapan yang disediakan JSL Coffee sudah lengkap dan memadai?

mesinnya bagus, perlengkapannya bagus

3. Menurut anda, Apakah peralatan dan perlengkapan yang telah di sediakan dapat digunakan dengan baik?

Ya tentu saja, seperti gelas kaca dari ukuran pendek hingga tinggi, setelah di gunakan kamis sebagai mencuci deengan bersih dan di simpan dalam kotak yang steril mesin kopi yang di sediakan selalu dapat di gunakan dengan baik dan kita juga selalu menjaga kebersihan mesin tersebut

4. Apakah anda dalam kegiatan operasional menggunakan seragam?

ngak, paling cuman apron, sama sepatu, sama yang penting rapih

5. Apakah saja SOP mengenai penampilan yang harus dipenuhi?
ada, baru rencana mau di buat sih bajunya, eh seragamnya.

Reliability

Karyawan:

1. bagaimana cara anda menangani keluhan tamu?

selama gua yang jaga sih ngak pernah ya. oh, mungkin waktu dulu pas awal-awal buka, kan ada satu barista juga, dia ngelayanin, tapi dy ngelayaninnya ada salah, salah kasih pesanan ato ketuker, mungkin komunikasinya salah. selama gua kerja sih belom ada kesalahan lagi.

2. Apakah JSL Coffee memberikan pelatihan mengenai layanan?

cuman di bilangin sih, cuman briefing misalnya awal bulan, kita mau gimana nih, biar cafe kita makin berkembang, makin bagus lah, kek kita greeting, kita kasih promo, atau apa.

3. Bagaimana anda memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan?

sopan ramah sama tamu, trus senyum.trus kita tanyain gimana rasa kopinya, ya berinteraksi.

4. Apakah ada strategi dari JSL coffee yang dapat meningkatkan motivasi anda saat bekerja?

ya waktu itu kan gua sakit, trus kek belum jam nya pulang, trus di tanyain kamu kenapa, kamu pulang aja kalau sakit gituh, ownernya baik sih disini.

5. Apakah SOP yang di tetapkan sudah sesuai dengan kegiatan operasional?

udah sih, oh mungkin kurangnya kadang kita bawa gelas ngak pake tray, itu ngak diwajibkan sih. mungkin kalau banyak aja kita pake tray biar ngak ribet.

6. Jika tidak, apakah JSL coffee perlu menetapkan SOP untuk meningkatkan kegiatan operasional?

kalau di bilang perlu sih perlu, cuman kan kita udah nyamannya begini, kalau ownernya ngak suruh kita ada SOP nya kita bisa apa, kita kan

ngikutin aja. kalau menurut gua sih perlu ngak perlu, soalnya begini aja udah lancar.

Responsiveness

Karyawan:

1. Apakah anda sudah menyediakan layanan yang sopan kepada pelanggan?

sopan sih yang selama ini gua liat. senyum, ramah, kek yang di kasir ramah.

2. anda memberikan perhatian kepada pelanggan?

kek tanya ke pelanggan, kek tadi gimana coffenya?, gimana? kurang apa? ada masukan lagi gak? untuk cafe ini.

3. Bagaimana anda memberikan layanan yang responsiveness kepada pelanggan di JSL Coffee?

cepat sih, kek dari jauh aja dy bilang tissue, kita langsung kasih, atau dia tanya toilet kita langsung kasitau dimana toilet kita, gitu sih.

4. Apakah anda pernah melakukan kesalahan dalam layanan ? dan bagaimana cara anda mengatasinya?

mungkin gua minta maaf, trus bilang ke yang punya, trus gua kasih komplen. oh pas itu pernah sih es batu nya ada plastik, mungkin gara-gara es batunya kan di plastik platikin kita kan pas ngocokin juga ngak tau kan ada plastiknya atau ngak, trus pas dia terima ternyata ada plastiknya, trus yang punya kan merasa ngak enak, trus di kasih gratis lagi trus minta maaf.

5. Apakah anda memberikan layanan sesuai dengan keinginan pelanggan?

kalau gua sendiri sih gua ngerasa udah selama ini, karna gua kan kerja disini dari awalnya, gua kerja sini dari awal buka sampai ini udah jalan 4-5bulan. gua tau misalnya kesalahan gua dimana nih, gua harus lebih ramah, kek gua lagi badmood misalnya gua gak boleh dong ngak senyum ke customer, gua harus.. ya pokoknya gua harus tetep ramah lah, gua gak boleh bawa-bawa masalah pribadi gua ke kerjaan.

Assurance

Karyawan:

1. Apakah anda menguasai pengetahuan mengenai produk yang disediakan JSL Coffee?

gua udah hafal recipenya, kalau makanan kan kita beda-beda, kalau gua kan barista, kalau makanan tuh di dalem ada dua cowok lagi.hampir semuanya gua tau sih.

2. Apakah anda memiliki kredibilitas dalam mempertahankan reputasi JSL Cofee?

ya, iya sih, kek misalnya gua temen-temen gua bilang “gua dateng ya”, iya dateng aja enak kok, ngak mengecewakan. karna ini kan tempat kerja gua, gua harus menjaga citranya sendiri dong. masa gua kerja disini gua menjelek-jelekan.

3. Apakah anda menyediakan layanan tepat waktu?

sekarang sih cepet. karna kita udah hafal semuanya. kalau dlu kan kita masih ngeliat resep kan. jadi sekarang cepet. mungkin kan ada anak baru, anak baru mungkin ngak hafal. kek gua gituh sama yang lainnya sih udah hafal.

4. Apakah anda memiliki keterampilan menjadi barista/server?

beberapa sih, gua belom bisa bilang gua menguasai semuanya. karna latte art gua belum sepenuhnya perfect lah kayak di luar. cuman gua udah bisa bikin tiga atau lima layer itu gua udah bisa. cuman musti di asah lagi, kek dasar sih bisa.

5. Apakah JSL Coffee menyediakan tempat yang aman dan nyaman bagi karyawan?

selama gua kerja disini, ngak pernah ada gangguan. karna ya mungkin kalau kita liat di luar lingkungannya gimana ya. macet, atau panas, berdebu. karna ini kan di daerah, ibarat kampung. cuman kalau lu masuk kedalem gua bilang ini bukan kek di kampung gituh.

Empati

Karyawan:

1. Apakah anda memiliki komunikasi yang baik diantara karyawan lain?

baik baik aja, kalau slek-slekan sih menurut gua ngak bisa ya, mungkin karna sehari-harinya gua juga bakal kerja sama dia. kalau kita slek-slekan ngak ada yang mau ngalah gitu. kalau dia ada salah, kek salah bikin sesuatu ato bikin apa, ya gua berusaha kek nge cover lah. kalau misalnya ada salah bikin gula atau apa, kan ngak mungkin dong kita langsung ngelaporin ke atasan kita. namanya kita ngejatohin orang lain, lebih kan kita selama masih bisa kita olah lagi ya lebih baik kita bantu dia. daripada dia kena, kalau misalnya dia kena, dia di keluarin kan, ato kena SP lah. mendingan kan kita bantu.

2. Apakah anda memiliki komunikasi yang baik dengan konsumen?

baik, kek awal-awal kita buka kan kita di kasih tau disuruh kek gitu, komunikasi sama customer, greeting pas dateng. ada yang akrab kek dia sering dateng kek tiap hari dia pesen makanan juga, kita tanya gimana koh makanannya? tumben kok di bawa pulang? biasa dimakan disini. gitu gitu lah.

3. Apakah anda memberikan informasi mengenai promosi yang berlangsung kepada konsumen?

Iya, jika ada promosi kita akan menginfokan baik dari sosial media yang di miliki dan memberi tahu customer secara langsung seperti menawarkan paket makanan serta minum yang sedang promo

4. Apakah anda mudah dalam melakukan komunikasi dengan orang lain khususnya pelanggan?

kalau gua sih orangnya kurang suka komunikasi, cuman kan ini kerjaan kita harus profesional, apalagi sama orang baru yang kita ngak kenal kan. sebenarnya agak sulit, karna gua orangnya lebih suka di belakang.

5. Apakah anda dengan cepat merespon pelanggan? Dan bagaimana cara anda merespon pelanggan?

Ya pasti cepat dong, kaya yang tadi saya bilang saat ada pelanggan membutuhkan sesuatu kita pasti akan sigap mengambilkannya dan jika ada yang yang menanyakan sesuatu kita akan respon dengan baik dan cepat

LAMPIRAN 3

Pewawancara: Evania

Yang diwawancarai: Fera (konsumen JSL coffee)

Tanggal: 13 Desember 2019

Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap *Coffee Shop Independent "JSL Coffee"*

Tangible

Pelanggan:

1. Menurut anda bagaimana fasilitas yang disediakan oleh JSL Coffee?

kalau menurut saya pribadi tempatnya bagus, cukup comfy. dan memang sih nggak sebagus tempat coffeshop-coffeshop yang lebih bagus lagi yang lebih branded lagi. tapi tuh kalau untuk daerah sini, daerah kecamatan tambora, yang kawasan yang sangat padat penduduk, yang kumuh sih nggak ya, yang padat, rame banget, macetnya minta ampun, tempatnya sempit-sempit banget, rumah pun mepet-mepet semua. tapi dia tuh punya cafe yang luas,

yang nyaman banget, AC nya dingin, wifi nya kenceng. jadi bisa nongkrong dlu sambil nunggu ngak macet gituh.

2. Bagaimana penampilan karyawan di JSL Coffee?

kalau untuk penampilannya kalau menurut saya pribadi nih, kalau menurut saya pribadi penampilan karyawannya sih ya, keknya disini emang cukup bebas, cuman yang penting pake sepatu, celana panjang, rapih, masih pake kaos, bukan pake ada seragam ato kostumnya ngak. jadi lebih santai aja. kalau menurut saya sih ngak ada masalah, yang penting saya menikmati kopi nya.

3. Apakah keunggulan JSL Coffee dibandingkan dengan Coffee shop terkenal lainnya?

keunggulannya ya. yang pertama pasti nomor satu tuh deket dari rumah saya pribadi, trus nyaman juga, bersih, AC nya dingin, wifinya kenceng, tempatnya luas. kalau untuk daerah sini ya tempat kopi tuh ada, di mall tuh kek di season city ada janji jiwa, ada kopi kenangan. tapi tuh tempatnya tuh ngak se comfy JSL. ada juga starbucks, tpi starbuck tuh kita tau harganya tuh jauh dri JSL, kualitas kopinya tuh semgit, kurang lebih sama, malah keknya JSL lebih baik.

4. Apakah ada saran dan kritik mengenai fasilitas dan penampilan karyawan?

hmm.. saran dan kritik penampilan. untuk saat ini sih so so aja ya.

5. Fasilitas apa yang paling unggul di JSL Coffe?

tempatny menurut gua unggul. tempatny nyaman, designny bagus, ACnya dingi, wifinya kenceng, WC nya bersih, tissue nya banyak, minumannya enak, harganya murah.

Reliability

Pelanggan:

1. Secara keseluruhan, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh JSL Coffee?

pelayanannya ya, pelayanannya sih kita order, bayar, kitunggu nanti di anterin serve nya begitu. cukup lah, perlu sedikit di improvisasi lah, mungkin saat kita masuk , mereka standby di pintu masuk, kita masuk mereka senyum, lebih menyapa kita, dia kan coffeshop nya kan baru ya, pasti banyak pendatang baru yang coba dong, pasti mereka bingung dong gimana pola nya disini, pembelian disini. kek misalkan mungkin kita order di kasir? atau mungkin kita tunggu di meja nanti disamperin bawa menu? secara keseluruhan saya cukup puas puas.

2. Apakah pelayanan yang diberikan cepat dan tanggap?

cepat, dan tanggap ya selama saya kesana.

3. Apakah pelayanan yang diberikan sopan dan dapat diandalkan?

ya selama saya coba sih cukup sopan. cukup membantu.

4. Apakah anda merasa nyaman dengan pelayanan yang di berikan?

untuk pelayanannya sih saya merasa nyaman-nyaman aja ya. saya ngak merasa terganggu ya. untuk saat ini ya, saya ngak merasa terganggu. jadi tuh masih totally fine. semua nya baik-baik aja.

5. Apakah ada kritik dan saran mengenai pelayanan di JSL Coffee?

staff nya tuh terlalu banyak, jadi ngak efektif dan efisien kalau semuanya tuh ngumpul-ngumpul aja, emang mungkin karna siang ya. siang itu kan agak sepi, malempun, ngak begitu rame. mungkin karna masih baru, orang belum begitu bnyak yang tau, karna logo mereka kecil, ngak begitu keliatan. saya pun sering lewat daerah sana, dah sering, dan saya pun ngak ngeh ternyata disana, saya tau daerah sini ada JSL tapi saya ngak tau tepatnya disana. karna apa? saya perhatiin logonya kekecilan. setelah tau patokan cafenya, patokannya keliatan, kantor pos. baru keliatan. seperti itu.

Responsiveness

Pelanggan:

1. Apakah karyawan JSL Coffee memberikan perhatian ke pelanggan?

kalau saya pribadi sih belum pernah ya, karna saya masih baru lima kali pas kesana pun saya lagi ngerjain tugas kantor, jadi mungkin kita jadi ngak bisa berinteraksi.

2. Apakah karyawan memberikan layanan sesuai dengan keinginan?

kalau saya pribadi sesuai dengan yang saya ingin kan si

3. Apakah karyawan meberikan pelayanan tanpa kesalahan?

selama ini belum pernah ya, fine aja.

4. Apakah responsiveness berpengaruh terhadap pemilihan coffee shop?

tergantung dong, kalau tempatnya gimana dulu? nyaman atau ngak? terus kopinya enak ato ngak? walaupun dia responsive tapi kopi nya ngak enak buat apa? yang di jual tuh bukan responsive tapi kopi.

5. menurut anda bagaimana kecepatan karyawan dalam menerima menyediakan pesanan?

Cukup cepat sih biasa saya order terus saya tungguin aja ngak lama uda di anter pesanan saya.

Assurance

Pelanggan:

1. Apakah karyawan JSL Coffee dapat menjelaskan dengan baik mengenai produk yang disediakan?

selama saya kesana sih saya ngak pernah di jelasin ya, pertama saya kesana saya nanya, favoritnya tuh disini apa? ya. JSL coffe, dia kasih tau ini tuh kopi sama aren, aren kita tuh unik, kita bikin pake rempah-rempah dia bilang, rempah-rempah tersendiri.

2. kaaryawan JSL Coffee memberikan rasa kepercayaan?

Kepercayaan yang diberikan ya? Bingung sih ohya ada cctv kok jadi saya rasa cukup aman ngerasa disini aman

3. Apakah karyawan JSL Coffee memberikan layanan yang tepat waktu?

tepat waktu ya, cepat. mungkin karna saat itu lagi sepi aja karna siang-siang, tpi pas menjelang malem dah pada mulai dateng-dateng beberapa tpi kan saya dah kelar ya, udah ngak pesen-pesen lagi, jadi kurang gituh tau ya.

4. Menurut Anda, apakah karyawan JSL Coffee memiliki keterampilan?

Hms keterampilan latte art nya sih cukup bagus

5. Apakah anda memiliki saran dan kritik yang dapat membuat JSL Coffee berkembang menjadi lebih baik?

ohh.. seperti yang saya bilang tuh yang saya selip-selipin logonya kurang gede, karyawannya terlalu banyak, staff nya terlalu banyak. 1 shiff aja di bagian depan aja di bagian kasir, taking order, itu saya liat ada empat, itu

saya belum liat baristanya yang mana, itu udah empat, belum di bagian kitchen nya, kitchennya keliatannya ada 2, udah 6. mungkin untuk pelayanan mereka bisa seperti yang saya bilang yang pertama-tama tuh. kayak staff nya kan banyak, coba lah di taro agak deket pintu kek, di bagian outdoor nya mungkin. kalau ada tamu dateng dia bisa langsung sambut, langsung arahin ke tempat duduk. mumpung JSL masih baru buka dan belum rame, jangan di bikin self order, jadi kita yang kasih menunya, kita pesenin, jadi itu kan lebih enak lagi. tamu tuh suka di service, di bandingkan self order trus kita nunggu, kan ujung-ujungnya kan sama aja. untuk fasilitasnya udah bagus, udah nyaman menurut saya.

Empati

Pelanggan:

1. Apakah karyawan JSL Coffee memberikan informasi mengenai promosi yang sedang berlangsung?

ya, saya sih kesini tuh baru 5 kali, belum pernah ya. apa mungkin belum ada promo. belum pernah, ngak tau belum ada promo atau ngak di kasih tau gituh. mungkin belum ada, saya tanya pun di gojek dan grab pun belum ada. lagi di proses, tapi belum ada.

2. Apakah Karyawan JSL memberikan rasa nyaman dalam berkomunikasi?

baik-baik aja ya, fine, ramah

3. Apakah karyawan JSL merespon pelanggan dengan cepat?

Selama saya kesana sih baik2 aja yaa jadi untuk respon mereka saya bisa nilai cepet sih okelah

1. Apakah karyawan JSL memberikan sapaan kepada pelanggan?

Iya si kalo saya baru datang staff nya selalu bilang welcome tu JSL coffee, itu saja sih sapaan nya.

2. Apakah karyawan JSL mengucapkan terima kasih ketika menyelesaikan transaksi pembayaran dan meminta maaf apabila terjadi kesalahan?

kalau minta maaf sih belum pernah ya soalnya emang belum pernah terjadi kesalahan. abis taking order pasti selalu bilang terima kasih, di tunggu ya. gituh. Ya tunggu 15 menitan uda dianterin makanannya