DAFTAR PUSTAKA

Aprilya, T. (2017). Strategi Komunikasi Pemasaran Meningkatkan Kepercayaan Costumer. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 5(1).

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi. (2019). *Jumlah Rumah Makan/Restoran Menurut Kabupaten/Kota, 2016–2019*. From Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi: https://bekasikab.bps.go.id/statictable/2021/06/22/1875/jumlah-rumah-makan-restoran-menurut-kabupaten-kota-2016-2019.html

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi. (2021). *Jumlah Restoran/Rumah Makan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat, 2014-2017*. From Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi: https://bekasikab.bps.go.id/statictable/2021/07/17/2821/jumlah-restoran-atau-rumah-makan-menurut-kabupaten-atau-kota-di-provinsi-jawa-barat-2014-2017.html

Billah, E. (2019). *Pengertian dan Tahap Metode SDLC Waterfall*. From Medium: https://medium.com/@ersandibillah03/sdlc-waterfall-3a3c893be77b

Budyatna, Sabar, H., Bahfiarti, T., Aini, M., & Ganiem, L. M. (2015). Teori Komunikasi Antar Pribadi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *9*(1).

Cangara, H. (2016). Pengantar Ilmu Komunikasi (Edisi Kedua). In *Jakarta: PT Rajagrafindo Persada*.

Cangara, H. (2017). Perencanaan dan Strategi Komunikasi. In *Jakarta: PT Rajagrafindo Persada*.

Effendy, O. U. (2017). Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek Komunikasi dalam sebuah organisasi. In Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Gumilang, G. S. (2016). Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Fokus Konseling 2(2)*, 144-159.

Haerah. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Peningkatan Penjualan Properti Di Kompleks Perumahan Nusa Harapan Permai. *Skripsi*.

Hariyanto, D. (2021). Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi. In *Jakarta : Grassindo.* https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6081-32-7

Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Hurriyati, R. (2015). *Pemasaran Konsumen & Campuran Loyalitas.* Bandung: Alfabeta.

Jelita, I. N. (2021). *Gara-gara Pandemi Covid-19, Diperkirakan 30 Juta UMKM Bangkrut*. From Media Indonesia: https://mediaindonesia.com/ekonomi/433606/gara-gara-pandemi-%20covid-19-diperkirakan-30-juta-umkm-bangkrut

Koesomowidjojo, S. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja.* Jakarta: Raih Asa Sukses.

Komariah, A., & Satori, D. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ke-12.* Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller , K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2.* Jakarta: Erlangga.

Liliweri, A. (2011). *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna.* Jakarta: Kencana.

Machfoedz, M. (2010). Komunikasi Pemasaran Modern. *Yogyakarta: Cakra Ilmu*, *0274*.

Moleong, L. J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyana. (2017). Manajemen Pemasaran. University Mulawarman.

Mulyana, D. (2015). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 20. In *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*

Nasrulloh, R. (2015). *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, Dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Prastowo, A. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian.* Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

Riadi, M. (2020). *Strategi Komunikasi (Pengertian, Teknik, Langkah dan Hambatan).* Kajianpustaka.Com.

Rismayanti, P. (2017). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan

Penjualan. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 5(1).

Shimp, T. A. (2014). *Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam periklanan dan Promosi.* Jakarta: Salemba Empat.

Simanullang, P. E. (2019). Public Relations Sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran. *NIAGAWAN*, 8(2). https://doi.org/10.24114/niaga.v8i2.14259

Simbolon, H. (2021). *Ratusan Hotel dan Restoran di Jabar Tutup Akibat Pandemi Covid-19*. From Liputan 6: https://www.liputan6.com/regional/read/4625251/ratusan-hotel-dan-restoran-di-jabar-tutup-akibat-pandemi-covid-19

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta CV.

Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

Sukmadinata, N. S. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategis di Era Global.* Jakarta: Prenademia Grup.

Sutisna. (2012). *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran I Edisi Kedua.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Esensi dan Aplikasi.* Yogyakarta: Andi Offset.

TNK , F. A., & Theorupun, M. S. (2021). Analisa Strategi Komunikasi, Pemasaran, dan Pelayanan terhadap Minat Konsumen di Rumah Makan Padang "BTA" Klaten di masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Medan 3(2)*, 35-46.

Utomo, A. M. (2018). Strategi Komunikasi Pemasaran Ayam Geprek Abang Ireng (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Pemasaran Ayam Geprek Abang Ireng dalam Menarik Pembeli). *Skripsi*.

Yovianti, S. D., & Shihab, M. (2020). *Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran*

Biaji Rengginang. Bekasi: President University.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Key Informan

Pertanyaan Wawancara : Pemilik Usaha

Nama : Guntur Kurniawan
Umur : 31
Status : Menikah
Tinggal : Kp. Mede, Bekasi Timur
Key Informan : Pemilik Usaha Ayam Bakar Wanaraja

Riset :

1. Sejak Kapan Usaha Ayam Bakar Wanaraja didirikan?
   "Untuk usaha ayam bakar sendiri saya dirikan tahun 2020 sekitar tanggal 20 oktober mas, saat pandemi covid-19 di Bekasi".
2. Kenapa bapak memilih untuk menjalankan usaha ini?
   "Iya awalnya saya sedang main ke daerah garut, saya dibawa ke tempat makan ayam bakar sama kenalan teman saya. Saat dicoba ternyata rasa nya enak dan beda dari yang lain. karena saya suka dengan rasa khas dari ayam bakar tersebut, akhir saya berfikir gimana kalau saya coba buka ayam bakar kaya gitu juga didaerah bekasi tapi dengan survey dan coba dipasarkan dari orang" yang dikenal dulu, akhirnya setelah saya coba pasarkan ke teman" Alhamdulilah ternyata banyak yang suka karena rasa yang beda sama ayam bakar biasanya. Setelah itu baru saya berani buka ayam bakar wanaraja di daerah yang cukup ramai pengunjungnya".
3. Apa misi visi bapak untuk menjalankan usaha ini?
   "Visi dan misi kami yaitu membuat cita rasa ayam bakar khas Wanaraja yang dapat dinikmati dengan harga spesial dan bermanfaat untuk orang banyak. Dan mengajak semua lapisan untuk menikmati dan memperkenalkan makanan khas Indonesia ini".
4. Kenapa anda dapat terfikir untuk menamakanya Ayam Bakar Wanaraja dan siapakah yang mendirikan Ayam Bakar Wanaraja?

"Untuk Namanya sendiri saya ambil dari tempat pertama saya makan ayam bakar yaitu di daerah wanaraja – garut namun tetap ada filosofinya juga wanaraja merupakan hidangan khas diperuntukan untuk para raja namun kita orang biasa juga bisa merasakan nya lewat rasa khas dari ayam bakar wanaraja ini".

5. Berapa modal utama yang bapak butuhkan untuk memulai usaha Ayam Bakar Wanaraja ini?

   "Untuk modal sendiri sekitar 7 jutaan modal awal saya buka usaha ayam bakar wanaraja, untuk membeli gerobak dan peralatan masak dan bakar".

6. Apakah bapak butuh karyawan untuk menjalankan usaha ini? Kalau iya, berapa orang karyawan yang dibutuhkan?

   "Untuk awalan hanya saya dan teman saja yang menjalankan usaha ayam bakar dan dari waktu ke waktu karena usaha ini banyak peminat jadi saya rekrut karyawan untuk membantu berjualan ayam bakar ini. Sampai sekarang alhamdulilah sudah ada 3 cabang ayam bakar wanaraja dan untuk setiap tempat ada satu karyawan dan ada tiga karyawan yang menjaganya".

7. Berapa omzet per bulan yang dihasilkan dari usaha Ayam Bakar Wanaraja ini?

   "Pertama buka awal covid-19 sekitar 4 jutaan itu sudah bersih, dan alhamdulillah untuk sekarang omzet perbulannya meningkat sekitar kurang lebih 12 juta 500 rupiah".

8. Bagaimana bapak memasarkan produk dari usaha yang bapak jalankan ini?

   "Awalnya produk ayam bakar ini saya pasarkan pertama ke rekan-rekan,teman kampus dan kenalan saya diluar dari muluk ke mulut lewat whatsapp dan chat pribadi. Tujuannya yaa biar semua orang bisa menikmati ayam bakar ini karena dari daging ayam ini mengandung protein untuk memenuhi kebutuhan tubuh".

9. Bagaimana pesan anda untuk memperkenalkan ke rekan-rekan dan pelanggan bahwa usaha ayam bakar wanaraja ini mempunyai peluang besar?

"Iyaa, saya milih ayam bakar Wanaraja ini adalah amanah dari abah guru belajar masakan untuk membantu rekan-rekan saya membuka peluang pekerjaan. Dan untuk membuka di Kota Bekasi, memperkenalkan ke semua lapisan masyarakat bahwa ayam bakar wanaraja khas masakan daerah yang mempunyai cita rasa tersendiri dan bisa meluaskan ke semua lapisan masyarakat".

10. Tujuan komunikasi pemasaran ayam bakar wnaraja ini untuk apa?
    "Saya lagi mengangkat produk/brand makanan atau citra rasa yang dimiliki Ayam Bakar Wanaraja ini mas, supaya pelanggan tau bahwa citra rasa tersendiri ini beda dengan yang lainnya. Dan disisi lain juga pemasaran ini untuk meningkatkan penjualan".

11. Seperti apa suka duka yang bapak rasakan selama menjalankan usaha Ayam Bakar Wanaraja ini?
    "Suka duka yang saya rasain selama buka usaha ya, kadang ada lah orang yang gak suka usaha kita berjalan dan selama saya buka usaha ayam bakar banyak juga dukungan dari teman, kluarga saya dan disitulah semakin semnagat saya untuk menjalankan usaha ini".

Strategi Komunikasi Pemasaran :

1. Strategi komunikasi apa yang bapak lakukan di Ayam Bakar Wanaraja kepada pelanggan?
   "Pertama saya mengenalkan ke teman, dan dari taman ke temnanya distulah saya dapat planggan pertama saya. Dan strategi saya untuk memasarkan ayam bakar wanaraja ini dengan menyimpan nomor whatsap pelanggan yang dimana saat saya membuat status whtasapp disitulah pelanggan bisa melihat strategi komunikasi pemasaran saya".
2. Strategi dan pelayanan apa yang bapa gunakan untuk menarik pelanggan?
   "Kalau strategi lebih ke murah senyum dan sopan saat ada pelanggan datang. Dan pelayanan seperti menanyakan "mau pesan ayam berapa bu"dengan nada yang sopan. Karena saya mengutamakan sekali

kenyamanan untuk setiap pelanggan yang membeli ayam bakar ini".

3. Bagaimana mengukur keberhasilan komunikasi pemasaran yang telah dilakukan?

   "Alhamdulillah sampai saat ini banyak banget pelanggan,dan sesuai apa yang saya inginkan, dengan pelanggan mengirimkan seperti chat pribadi dan saya membuat status whatsapp yang dimana pelanggan melihat dan langsung memesan ayam lewat chat pribadi. Dan ada yang langsung mesan sebelum saya buka".

4. Media apa saja yang digunakan dalam menyampaikan informasi ini?

   "Pertama melalui aplikasi *chat mesangger Whatsapp* dan seiring berjalannya waktu saya membuat Instagram. Dan yang saya gunakan sekarang lewat media whatsap dan Instagram. Tapi lebih aktif di whatsapp story dan chat pribadi".

5. Siapa saja yang menjadi target/segmentasi dari usaha Ayam Bakar Wanaraja?

   "Untuk target pasar tentunya semua kalangan mulai dari anak-anak, remaja dan orang tua juga".

6. Apa saja kendala komunikasi yang di rasakan di Ayam Bakar Wanaraja ini?

   "Untuk kendala sendiri tidak terlalu banyak, kadang kalau kita sedang banyak pesanan ada kekeliruan dalam packing ayam nya, missal ada yang pesan ayam 2 dada dan 1 paha tapi malah kebalik jadi 2 paha dan 1 paha, untungnya pelanggan kita tidak marah hanya menegor saja kalua pesannya salah".

7. Bagaimana cara mengatasi kendala komunikasi tersebut dan kiat-kiat yang dilakukan agar tidak terjadi lagi tersebut?

   "Dengan mencatat pesanan pelanggan dan dikasih nama biar sesuai apa pekanggan pesan".

8. Apakah Ayam Bakar Wanaraja sudah menggunakan metode periklanan/*advertising* sebagai media komunikasi pemasaran?

   "Untuk iklan sendiri yaa…paling saya menggunakan fitur whatsapp story seperti bikin story ayam bakar telah buka dan siap melayani para pelanggan

dan di Instagram story juga sama. Untuk yang lainnya belom".

9. Apakah Ayam Bakar Wanaraja sudah menggunakan metode penjualan personal/*personal selling* sebagai media komunikasi pemasaran?
   "Untuk penjualan pribadi atau personal selling sendiri sudah lewat aplikasi chat whatsapp dan *mouth to mouth* ke rekan- rekan aja agar mempermudah pelanggan untuk memesan ayam bakar".
10. Apakah Ayam Bakar Wanaraja sudah menggunakan metode promosi penjualan/*sales promotion* sebagai media komunikasi pemasaran?
    "Untuk promosi saya pakai aplikasi Whatsap dan Instagram feed. Untuk pemasaran atau promosi saya pertama ke rekan rekan teman kampus dan kenalan kenalan saya diluar lewat whatsapp story, chat pribadi dan Instagram story. Hal ini memudahkan pelanggan untuk tau info kalau ayam bakar wanaraja buka atau tidak, ada promo atau enggak jadinya memudahkan saya dan pelanggan untuk mengetahui info terkait ayam bakar wanaraja ini. Untuk promosi dilapak sendiri seperti sesama penjual mereka beli ayam saya kasih gratis nasi biar mereka punya minat yang tiggi dulu untuk makan ayam bakar nah kalau mereka sudah coba dan tau rasanya kan kedepan nya mereka jadi langgan juga kalau beli ayam bakar"
11. Apakah Ayam Bakar Wanaraja sudah menggunakan metode hubungan masyarakat/*public relation* sebagai media komunikasi pemasaran?
    "Belum pake, untuk itu saya sendiri lebih ke pr nya sih hehehe, hubungan masyarakat seperti ke teman dan ke pelanggan".
12. Apakah Ayam Bakar Wanaraja sudah menggunakan metode pemasaran langsung/direct marketing sebagai media komunikasi pemasaran?
    "Saat dilapak, kan saya jualan di pasar dan samping jalan raya gerobakan gitu lah. Nah kan itu jalan utama yaa, banyak yang jalan disitulah saya menggunakan pemasaran langsung kepada yang lewat".
13. Apakah Ayam Bakar Wanaraja sudah menggunakan metode acara dan pengalaman/*event and experience* sebagai media komunikasi pemasaran?
    "Untuk di lapak duta ini belum".

14. Apakah Ayam Bakar Wanaraja sudah melakukan metode pemasaran lainya seperti menggunakan marketplace/e-commerce sebagai media komunikasi pemasaran?

    “Alhamdulillah sudah, seperti di aplikasi gofood dan Traveloka eat, yaa… kadang saya juga awal awal belum ngarti cara memakai aplikasi itu hhehehe….”.

15. Bagaimana pesan anda untuk memperkenalkan ke rekan-rekan dan pelanggan bahwa usaha ayam bakar wanaraja ini mempunyai peluang besar?

    “Iyaa, saya milih ayam bakar Wanaraja ini adalah amanah dari abah guru belajar masakan untuk membantu rekan-rekan saya membuka peluang pekerjaan. Dan untuk membuka di Kota Bekasi, memperkenalkan ke semua lapisan masyarakat bahwa ayam bakar wanaraja khas masakan daerah yang mempunyai cita rasa tersendiri dan bisa meluaskan ke semua lapisan masyarakat”.

16. Tujuan komunikasi pemasaran ayam bakar wnaraja ini untuk apa?

    “Saya lagi mengangkat produk/brand makanan atau citra rasa yang dimiliki Ayam Bakar Wanaraja ini mas, supaya pelanggan tau bahwa citra rasa tersendiri ini beda dengan yang lainnya. Dan disisi lain juga pemasaran ini untuk meningkatkan penjualan”.

Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan 1

Pertanyaan Wawancara: Karyawan Ayam Bakar Wanaraja Duta

Nama : Bambang Utomo
Umur : 39
Status : Menikah
Tinggal : Kaum, Bekasi Jaya
Informan : Karyawan Ayam Bakar Wanaraja

1. Sudah berapa lama bekerja di ayam bakar wanaraja?
   "Sudah 1 tahun kurang mas".
2. Bagaimana senang dan sedih nya saat berjualan?
   "Ya alhamdulilah ayam bakarnya banyak yang suka , kalau sedih kaya enggak ya lebih ke suka agak bingung aja kadang karena banyak pelanggan yang pesen berbarengan tapi ya Namanya kerja dijalanin aja, alhamdulilah sekarang udah terbiasa kalua banyak yang beli".
3. Kalau lagi jualan bapak ada gak Strategi komunikasi yang dilakukan ke pelanggan?
   "Kalau strategi lebih ke Murah senyum dan sopan saat ada pelanggan datang. Seperti menanyakan "mau pesan ayam berapa bu"dengan nada yang sopan".
4. Ada Komunikasi khusus yang bisa menarik dilihat oleh konsumen?
   "Ya seperti tadi, lebih Sopan dan murah senyum aja kalua lagi ngelayanin pesanannya".
5. Bapak tau gak kalau misalnya pelanggan itu suka sama rasa ayam bakar dan pelayanan yang diberikan baik?
   "Kalau untuk itu saya biasanya tanya ke pelanggan yang makan ditempat, ibu bapak gimana rasa ayam nya enak gak " jawaban mereka enak banget mas pas banget rasanya beda dari ayam bakar yang lain, mas juga ramah kalua ngelayanin bakal jadi langganan nih" sambil senyum juga ke saya mas".

6. Ada kendalan atau gangguan kalau sedang komunikasi sama pelanggan?

   “Yaa kalo misalnya ramee. Kadang pelanggan satu mesan pelanggan dua mesan sampe pelanggan ketujuh mesan, nah saya malah ngasih pesanan ke pelanggan yang keempat saking saya bingung dan rame di lapak”.
7. Kalua kejadian seperti itu sering gak, apa solusi nya biar pelanggan tetap nyaman dan pelayanan juga maksimal?

   “Iya pernah beberapa kalai, makanya saya sekarang saya tulis dibuku setiap pesanan dan ditanyakan Kembali juga biar gak salah kasih pesanan ayamnya”.
8. Kalau cara pembelian langsung disini gimana pak caranya ?

   “Iya langsung aja datang ke lapak, pesan ayam terus pelanggan nunggu dikursi yang disediain sama kita”.
9. Bagaimana proses pembelian langsung atau online pada Ayam Bakar Wanaraja?

   “Ya seperti tadi pembelian langsung tinggal pesan dan tunggu ayam dibakar, dan untuk di online yaa diterima dulu pesanan masuk dan ayam dibakar, klik pesanan sudah siap, baru gojek datang dan mengambil pesanan untuk dianter ke palanggan lewat aplikasi *gofood*”.
10. Bagaimana dengan promosi penjualan yang dilakukan?

    “Promosi yang dilakukan yaitu dengan beli ayam 2 potong dikasih sambal 3 atau 4, yang harusnya dikasih 2. Dan ada potongan harga untuk sesama pedagang missal yang harusnya 1 porsi ayam bakar 21 rb jadi 17rb gitu”.
11. Bagaimana mengukur keberhasilan komunikasi pemasaran yang telah dilakukan?

    “Pelanggan datang lagi dan datang lagi itu sih menurut saya mah dan tergantung kitanya harus tetap sabar ramah dan sopan intinya biar planggan ntyaman dan balik lagi”.
12. Siapa saja yang menjadi target dari komunikasi pemasaran Ayam Bakar Wanaraja?

    “Anak muda, dan ibu ibu. Dan untuk sekarang ini lebih banyak yang beli itu bapak bapak dan ibu ibu”.

13. Apa saja kendala komunikasi yang di rasakan di Ayam Bakar Wanaraja ini?
    “Kadang saya salah ngasih pesanan ke pelanggan saking banyak nya yang pesan hehhee...”.
14. Bagaimana cara mengatasi kendala komunikasi tersebut dan kiat-kiat yang dilakukan agar tidak terjadi lagi tersebut?
    “Dengan menanyakan Kembali pesanan tersebut ke pelanggan”.
15. Pelayanan apa saya yang dilakukan kepada pelanggan?
    “Pelanggan datang dikasih tempat duduk dan disediain air minum sambil menunggu pesanana jadi”.
16. Bagaimana cara bapak untuk menarik perhatian konsumen/pelanggan?
    “Duduk ditempat jualan, sambil membakar arang untuk jdi bar api dan beres beres ditempat biar tempat bersih dan nyaman”.
17. Bagaimana cara bapak agar pelanggan selalu merasa puas?
    “Kepuasaan pelanggan nomer satu, jadi saya tetap mengutakan rasa, kualitas sebuah produk biar pelanggan menjadi puas apa yg mereka beli. Saya selalu bertanya kepada pelanggan, kan ada yang suka ayam gosong dan ada yang engga, dan ada yang suka kecap , atau sambal nya di banyakin”.
18. Bagaimana biar para pelanggan senang melihat bapak?
    “Saya biasanya kalau jualan pake baju yang rapih, karena kalau kita rapih dan bersih kan pas ngelayanin pelanggan juga enak dilihatnya pelanggan juga gak risih kalau ngeliat kita”.
19. Bagaimana pelanggan menyampaikan keluhan/complain?
    “Melalui no whatsapp yang tertera di gerobak jualan ayama bakar. Dan saat pelanggan balik lagi”.
20. Bagaimana sikap bapak saat menghadapi pelanggan yang menyampaikan keluhan/komplainnya?
    “Sebaik mungkin saya minta maaf dan memperbaiki kompalaian itu, kadang sepele sih missal kurang sambal dan kurang gosong ayamnya hehehee…”.
21. Seperti apa suka duka yang bapak rasakan selama menjadi pegawai Ayam Bakar Wanaraja ini?

“Banyakan suka nya orang orang nya ramah dan baik. Selama saya jadi karyawan ayam bakar. Dan duka yaaa kadang ada pelanggan yang bawel seperti ibu - ibu yang pengen pesenan nya diduliin… hehehe gtu aja sih mas”.

Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan 2

Pelanggan Ayam Bakar Wanaraja Duta Harapan

Nama : Meta

Umur : 22 Tahun

Pekerjaan: Recruitment & HR General

Status : -

Alamat tinggal sekarang : Perumahan Duta Buolevard/Duta Harapan

1. Sudah berapa lama menjadi pelanggan di ayam bakar wanaraja?
   "7 bulan kurang lebihnya".
2. Bagaimana rasa ayam bakar wanaraja?
   "Standar lah, ya klebihan di ayam nya gurih dan manis".
3. Seberapa sering ibu/ bapak beli ayam bakar wanaraja?
   "Seminggu 2x".
4. Kenapa memilih menu ayam bakar wanaraja untuk menu makan sore/ malamnya?
   "Lebih ke malam, karna saya mesan ayam sehabis pulang kerja".
5. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan ayam bakar wanaraja?
   "Pelayanan nya ramah dan baik, karyawan nya bersih dan rapih".
6. Seberapa puaskan anda dengan pelayanan di Ayam Bakar Wanaraja?
   "Puas, orang-orang nya pada ramah, sopan".
7. Pernah merasa kecawa atau kurang dalam pelayanan dan rasa ayam bakarnya sendiri?
   "Tidak, lumayan bagus untuk pelayanan nya".
8. Apakah anda pernah mengajak teman atau keluarga untuk membeli ayam bakar Wanaraja?
   "Pernah, pertama ke emak saya dulu, dan teman teman".
9. Apa ada promosi/diskon disaat anda mesan ayam bakar wanaraja?
   "Paling saya pernah free sambel dibanyakin hehe..".
10. Berikan kritik dan saran untuk pelayanan di Ayam Bakar Wanaraja ini!

"Enggak ada hehhee…".

11. Pesan dan kesan selama jadi pelanggan ayam bakar wanaraja ini?

    "Cukup baik pelayanannya, pemilik usaha nya ramah dan karyawan nya pada rapih".

12. Bagaimana anda memesan ayam bakar wanaraja?

    "Apa anda pernah memesan lewat *Whatsapp* atau *online food*? Pernah, saya biasanya melihat di story whatsapp nya mas iwan buat tau ayam bakar wanaraja buka atau enggak, atau biasanya saja juga nge chat mas iwan buat nanyain buka atau pesen ayam bakarnya, jadinya lebih gampang dan gak ribet, soalnya saya mesan sekalian arah pulang kerja dan untuk di online food belum pernah".

Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan 3

Nama : Dendy

Umur : 40

Pekerjaan: Swasta

Status : Menikah

Alamat tinggal sekarang : Taman Wisma Asri

1. Sudah berapa lama menjadi pelanggan di ayam bakar wanaraja?
   "2 tahun terakhir".
2. Bagaimana rasa ayam bakar wanaraja?
   "Enaak… sambal nya bikin ketagihan".
3. Seberapa sering ibu/ bapak beli ayam bakar wanaraja?
   "Sering deh, ya kadang sminggu 2x atau 3x".
4. Kenapa memilih menu ayam bakar wanaraja untuk menu makan sore/ malamnya?
   "Simple & enaak".
5. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan ayam bakar wanaraja?
   "Baik, orang nya ramah dan rapih".
6. Seberapa puaskan anda dengan pelayanan di Ayam Bakar Wanaraja?
   "Puas deh pokoknya".
7. Pernah merasa kecawa atau kurang dalam pelayanan dan rasa ayam bakarnya sendiri?
   "Pernah. Beli ke abisan diselak orang…".
8. Apakah anda pernah mengajak teman atau keluarga untuk membeli ayam bakar Wanaraja?
   "Pernah, saya bawa istri saya malahan tiap saya makan ayam bakar hehee…".
9. Apa ada promosi/diskon disaat anda mesan ayam bakar wanaraja?
   "Pernah di diskon nasi gratis dan ditambahin sate kulit…".
10. Pesan dan kesan selama jadi pelanggan ayam bakar wanaraja ini?

“Tempat nya sewa ruko biar lebih nyaman, untuk kesan nya pelayanan baik oke”.

11. Bagaimana anda memesan ayam bakar wanaraja? Apa anda pernah memesan lewat whatsap atau online food?

    “kalau saya sih lebih suka pesan langsung ya soalnya biar bisa milih ayam yang gede, soalnya ayam nya ada yg gede ada yang kecil, terus kadang kan ada juga makanan yang lain kaya tempe tahu bacem sama sate kulit juga”.

Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan 4

Nama : Henny
Umur : 31
Pekerjaan : Wirausaha
Status : Menikah
Alamat tinggal sekarang : Kp. Irian, Teluk Pucung. Bekasi Utara

1. Sudah berapa lama menjadi pelanggan di ayam bakar wanaraja?
   "8 Bulan".
2. Bagaimana rasa ayam bakar wanaraja?
   "Enak manis gurih".
3. Seberapa sering ibu/ bapak beli ayam bakar wanaraja?
   "Dalam seminggu bisa 3 kali".
4. Kenapa memilih menu ayam bakar wanaraja untuk menu makan sore/ malamnya?
   "Enak dan porsinya pas, kadang saya suka nambah nasi nya saking dada ayamnya gede gede..".
5. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan ayam bakar wanaraja?
   "Baik dan ramah".
6. Seberapa puaskan anda dengan pelayanan di Ayam Bakar Wanaraja?
   "Selama menjadi pelanggan di ayam bakar wanaraja cukup puas banget karena pelayanannya yang baik".
7. Pernah merasa kecawa atau kurang dalam pelayanan dan rasa ayam bakarnya sendiri?
   "Selama ini sih ga pernah kecewa yach".
8. Apakah anda pernah mengajak teman atau keluarga untuk membeli ayam bakar Wanaraja?
   "Pernah dong, saya mengajak suami dan anak saya makan ayam, lumayan suka dikasih gratis nasi hehehe".
9. Apa ada promosi/diskon disaat anda mesan ayam bakar wanaraja?

“Saya kebetulan jualan juga disini, jualan takoyaki dan sate seafood saya suka beli ayam bakar hampir tiap hari atau seminggu 3kali lah, karena dari rasa enak, terus ukuranya juga gede terus suka kasih free nasi putih kalau beli ayam bakar disini, lumayan hemat. Hhheehe..”.

10. Berikan kritik dan saran untuk pelayanan di Ayam Bakar Wanaraja ini!
    “Ngga ada kritik sih cuma lebih ke saran aja untuk tmpt bungkus sterofoam di ganti pakai bungkus yang lebih aman”.
11. Pesan dan kesan selama jadi pelanggan ayam bakar wanaraja ini?
    “Selama menjadi pelanggan di ayam bakar wanaraja lumayan puas, karena pelayanan nya baik, dan ayam nya juga enak meresap sama sambel nya pedes banget, jadi sering beli hehehe..”.

Lampiran 6 Transkrip Wawancara Informan 5

Nama : Fauzia Azahra
Umur : 17 Tahun
Pekerjaan : Karyawan swasta
Tempat tinggal sekarang : Duta Harapan

1. Sudah berapa lama menjadi pelanggan di ayam bakar wanaraja?
   "1 tahun lebih".
2. Bagaimana rasa ayam bakar wanaraja?
   "Cita rasa enak".
3. Seberapa sering ibu/bapak beli ayam bakar wanaraja?
   "Seminggu 1x"
4. Kenapa memilih menu ayam bakar wanaraja untuk menu makan sore/ malamnya?
   "Praktis, kadang kalo malem males masak, jadi beli diluar lebih praktis".
5. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan ayam bakar wanaraja?
   "Services ok, pelayanan ramah".
6. Seberapa puaskan anda dengan pelayanan di Ayam Bakar Wanaraja?
   "Cukup puas".
7. Pernah merasa kecawa atau kurang dalam pelayanan dan rasa ayam bakarnya sendiri?
   "Kalau kecewa tidak paling tidak suka kalo ada customer yang menyelak".
8. Apakah anda pernah mengajak teman atau keluarga untuk membeli ayam bakar Wanaraja?
   "Pernahp, ade dan ibu saya".
9. Apa ada promosi/diskon disaat anda mesan ayam bakar wanaraja?
   "Pernah dapat diskon waktu itu saya liat di status whatsapp nya mas iwan terus suka dapet beberapa kali free extra sambelnya juga".
10. Kritik dan saran selama jadi pelanggan ayam bakar wanaraja ini?
    "Buat nomor antrian agar tidak ada customer yang menyelak dalam

pemesanan. Pembayaran upgrade menggunakan QR".

11. Bagaimana anda memesan ayam bakar wanaraja? Apa anda pernah memesan lewat whatsapp atau online food?

    "Saya biasanya pesan lewat whatsapp ke mas iwan kalau lagi gak bisa ke lapak atau biar gak antri lama jadi pas kesana tinggal ambil aja, lebih mumudahkan juga, kadang suka lama antri karena banyak yang beli kadang suka menyelak (mendahului) juga jadinya pesan lewat *whatsapp* dulu, baru ke lapak".

Lampiran 7 Dokumentasi

Bukti Wawancara dengan Mas Iwan sebagai Key Informan
Sumber: Dokumentasi Peneliti 2022

Bukti Wawancara dengan Mas Bambang sebagai informan 1
Sumber: Dokumentasi Peneliti 2022

Bukti Wawancara dengan Kak Meta sebagai informan 2
Sumber: Dokumentasi Peneliti 2022

Bukti Wawancara dengan Mba Henny sebagai informan 3
Sumber: Dokumentasi Peneliti 2022

Bukti Wawancara dengan Mas Dendy sebagai Informan 4
Sumber: Dokumentasi Peneliti 2022

Bukti Wawancara dengan Kak Fauzia sebagai informan 5
Sumber: Dokumentasi Peneliti 2022