

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan membahas dan menganalisis setiap data yang telah terkumpul. Bab ini terbagi dalam empat bagian yaitu deskripsi obyek penelitian, deskripsi proses pengumpulan data, struktur analisis dan pembahasan, pembahasan dan pembahasan keseluruhan

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian

Restoran Toko Oen Semarang didirikan pada tahun 1936 oleh Liem Gien Nio yang berlokasi di jalan Pemuda 52 Semarang, artinya restoran ini telah beroperasi selama 82 tahun. Selama kurun waktu tersebut banyak pengalaman – pengalaman yang telah dirasakan oleh para konsumen yang membuat mereka bersedia kembali (*revisit* atau *rebuy*). Pengalaman tersebut ditunjukkan dengan beberapa upaya penerapan *experiential marketing*, seperti mempertahankan karyawan yang dianggap “*iconic*”, mempertahankan desain gedung, mempertahankan rasa dan lain lain.

4.2. Deskripsi Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian menggunakan wawancara yang dilakukan secara tidak terstruktur di mana pertanyaan yang telah disiapkan sama untuk setiap responden dan ditanyakan tidak secara urut. Peneliti secara spontan menanyakan dan menganalisis jawaban dari para responden. Wawancara akan dibantu dengan menggunakan panduan wawancara (*interview guideline*), dan *recorder* sebagai media dokumentasi, dengan rata-rata durasi wawancara sepanjang dua belas menit. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan secara langsung melalui wawancara dengan responden.

Dalam penelitian ini adapun beberapa hambatan, yaitu :

1. Proses pengenalan konsumen terkadang tidak langsung bisa diambil sebagai sample, seperti ternyata belum lebih dari dua kali berkunjung dalam kurun satu tahun, calon responden duduk namun ternyata tidak sedang *dine in*, melainkan menunggu pesanan untuk dibawa pulang (*take away*).
2. Tidak setiap calon responden bersedia meluangkan waktunya sejenak meskipun sebenarnya memenuhi syarat untuk menjadi sample.

Terhadap responden yang tidak bisa diwawancarai peneliti langsung mengundurkan diri dan mengucapkan terimakasih agar responden dapat melanjutkan aktivitasnya dan peneliti dapat mencari responden baru.

3. Konsumen biasanya datang tidak sendirian sehingga harus ditanya dahulu siapa yang mengambil keputusan untuk berkunjung ke Restoran Toko Oen Semarang. Hal ini penting dilakukan agar peneliti mengetahui kepada siapa pertanyaan – pertanyaan dapat diajukan.

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang sedang (*dine in*) duduk, yang sudah dua kali atau lebih berkunjung dalam kurun satu tahun. Penelitian dilakukan dengan mewawancarai 20 responden langsung di lokasi penelitian. Pada awalnya terkumpul 26 orang responden namun digugurkan 6 orang karena di tengah – tengah proses wawancara responden mengaku sudah terlalu lama tidak berkunjung, bahkan sudah lupa kapan terakhir kali berkunjung. Hal tersebut artinya tidak memenuhi syarat yang ditentukan dalam penelitian.

4.3. Struktur Analisis dan Pembahasan

Struktur analisis penelitian terbagi menjadi

1. Bagian 1 profil responden, meliputi usia responden (tabel 4.1) sampai produk favorit (tabel 4.8).
2. Bagian 2 pembahasan *experiential marketing*, meliputi :
 - a) *Sense*. Mulai dari persepsi responden mengenai rasa (tabel 4.9) sampai persepsi responden mengenai suhu ruangan (tabel 4.13).
 - b) *Feel*. Mulai dari persepsi responden mengenai pelayanan (tabel 4.14) sampai persepsi responden mengenai kenyamanan (tabel 4.16).

- c) *Think*. Terdiri dari persepsi responden mengenai produk (tabel 4.17) dan persepsi responden mengenai tempat (tabel 4.18)
 - d) *Act*. Pada tabel 4.19 mengenai kenangan.
 - e) *Relate* . terdiri dari mencari dan mendapat informasi (tabel 4.20) dan menginformasikan (tabel 4.21).
3. Bagian 3 pembahasan mengenai *revisit* atau *rebuy* (tabel 4.22).
 4. Bagian 4 pembahasan keseluruhan.

4.4. Pembahasan

1. Profil Responden

a) Usia Responden

Dalam penelitian ini data usia responden diperlukan untuk mengetahui dominasi usia dari responden. Data tersebut tersaji dalam tabel di bawah :

Tabel 4. 1 Usia Responden

Usia Responden	Jumlah
10 – 20 tahun	1 (R6)
21 – 30 tahun	7 (R1, R2, R3, R4, R14, R17, R20)
31 – 50 tahun	11 (R5, R7, R9, R10, R11, R12, R13, R15, R16, R18, R19)
51 – 70 tahun	1 (R8)

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Dilihat dari tabel di atas bahwa usia dominan dari responden penelitian ini adalah usia 31 sampai 50 tahun dengan jumlah sebelas responden dan tujuh dari dua puluh adalah usia 21 sampai 30 tahun, Usia 31 sampai 50 tahun tersebut dapat dianggap sebagai usia produktif kerja dan berumah tangga. Data usia responden ini diharapkan bisa dicocokkan dengan data lain dalam penelitian ini untuk mengenali karakteristik dari konsumen Restoran Toko Oen Semarang, seperti data tempat tinggal, profesi dan pengeluaran bulanan responden.

b) Wilayah Tinggal Responden

Di bawah adalah tabel wilayah tinggal responden. Data mengenai wilayah tinggal responden diperlukan agar peneliti dapat mengetahui di sekitar mana saja responden tinggal. Wilayah tinggal akan di golongan menjadi dua yaitu, yang

tinggal di Semarang dan di luar kota Semarang. Data mengenai wilayah tempat tinggal responden juga diharapkan dapat memetakan kelas sosial dari responden penelitian ini.

Terdapat hanya dua dari dua puluh responden yang tinggal di luar kota yaitu (R5 dan R15), selebihnya adalah berasal dari kota Semarang. Di temukan pada tabel di atas beberapa responden yang bertempat tinggal di kawasan yang bagi masyarakat Semarang dianggap sebagai kawasan elit seperti Graha Padma (R2), Raung (R8), Jangli (R9), Semeru (R14), Seroja (R20). Data tempat tinggal bisa menjadi data pembanding kelas sosial responden, data ini akan dicocokkan dengan data penghasilan dan profesi responden pada tabel 4.3 .



Tabel 4. 2 Wilayah Tinggal Responden

Responden	Semarang	Di luar Semarang
R1	Grajen	
R2	Graha Padma	
R3	Manyaran	
R4	Semarang Indah	
R5		Pati
R6	Sambiroto	
R7	Gajah	
R8	Raung	
R9	Jangli	
R10	Halamahera	
R11	Ngesrep	

R12	Tanah Mas	
R13	Madukoro	
R14	Semeru	
R15		Temanggung
R16	Batan	
R17	Pucang Gading	
R18	Lamper	
R19	Karang Saru	
R20	Seroja	

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

c) Profesi dan Pengeluaran Responden

Data profesi dan pengeluaran bulanan responden diperlukan untuk dicocokkan dengan data tabel 4.2 mengenai alamat atau tempat tinggal responden. Berikut tabel profesi dan pengeluaran responden dalam satu bulan :

Tabel 4. 3 Profesi dan Pengeluaran Bulanan Responden

Responden	Profesi	Pengeluaran Bulanan
R1	Karyawan	Tiga juta kali ya
R2	Staff Marketing	Ya sekitar empat sampe lima lah ya
R3	Karyawan Swasta	Tiga juta an kira kira
R4	Karyawan	3 juta
R5	Buka Toko	Berapa ya.... Enam lima juta an lah
R6	Mahasiswa	Sejuta sejuta setengah
R7	Ibu Rumah Tangga	Lima juta
R8	Pensiunan Bank	Lima enam juta
R9	Ibu Rumah Tangga	3 - 3,5 ya sekitar segitu lah kira kira
Berlanjut		
Responden	Profesi	Pengeluaran Bulanan
R10	Lawyer	6 juta an ya
R11	Tidak Bekerja	3 juta 3juta 5ratus
R12	Buka Salon	Buat rumah tangga to?. Kira kira 5 juta
R13	Guru	Ya cukup lah mas, gaji saya dan suami untuk keluarga eheheh
R14	Fotografer	Berapa ya?, 5-6 juta lah ya
R15	Toko Keramik	Ya barang kali 5-10 juta
R16	Kerja di Nail Art	Yaa tiga sampe empat lah yaaa
R17	Karyawan	Sekitar dua juta dua juta setengah lah
R18	Sekretaris	Kira kira 3 juta an
R19	Buka Kost	Ya empat juta lah sekitar segitu
R20	Karyawan	Kira kira tiga juta

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Pengeluaran sebesar kurang lebih tiga juta yaitu R1, R3, R4, R9, R11, R16, R18, R20 dengan total delapan orang responden. Responden dengan pengeluaran lima juta atau lebih sebanyak yaitu R2, R5, R7, R8, R10, R12, R14, R15, dengan jumlah yang sama, yaitu delapan orang responden. Tabel di atas dapat disimpulkan pengeluaran bulanan responden terbagi menjadi dua yaitu responden dengan pengeluaran, *range* kurang lebih tiga juta perbulan dan *range* lima juta atau lebih.

Tabel 4.3 mengenai profesi, dalam data tersebut profesi dari responden sangat beragam, peneliti menggolongkannya kedalam 3 golongan yaitu, golongan pertama adalah responden yang bekerja pada instansi lain seperti karyawan (R1, R2, R3, R4, R16, R17, R18, R20) dan guru (R13). Golongan kedua pekerja mandiri, yaitu responden yang memiliki usaha sendiri atau seorang wiraswasta seperti, buka usaha (R5, R12, R15, R19) lawyer (R10) dan fotografer (R14). Terakhir adalah responden yang sedang tidak bekerja seperti ibu rumah tangga (R9), tidak bekerja (R11), mahasiswa (R6) dan pensiunan (R8). Dari penggolongan tersebut 9 dari 20 responden termasuk dalam golongan pertama, 6 dari 20 responden termasuk dalam golongan kedua dan sisanya masuk kedalam golongan ketiga.

Hal ini dapat dimaknai bahwa responden didominasi oleh mereka yang bekerja dengan instansi lain. Anggapan pada tabel 4.1 yang menganggap responden dalam usia produktif bekerja terkonfirmasi melalui jawaban di atas, di mana lima belas dari dua puluh responden dalam status bekerja (R1, R2, R3, R4, R16, R17, R18, R20, R13, R5, R12, R15, R19, R10, R14).

Jika pembahasan tabel di atas dicocokkan dengan tabel tempat tinggal responden yang dianggap bertempat tinggal di daerah yang elit, yaitu Graha Padma (R2), Raung (R8), Jangli (R9), Semeru (R14), Seroja (R20). Data menunjukkan untuk profesi dan pengeluaran (R2) pekerjaan staff marketing dengan pengeluaran "*Ya sekitar empat sampe lima lah ya*" (R8) seorang pensiunan bank "*Lima enam juta*" (R9) ibu rumah tangga "*3 - 3,5 ya sekitar segitu lah kira kira*" (R14) fotografer "*Berapa ya?, 5-6 juta lah ya*" (R20) "*Kira kira tiga juta*". Pengeluaran (R8 dan R14) memang cukup besar dibanding responden lain, yaitu lima sampai

enam juta, namun untuk tiga responden lainnya (R2, R9 dan R20) kurang lebih sama dengan responden lain. Hasil ini ternyata membuktikan bahwa antara tempat tinggal dengan pengeluaran bulanan responden tidak dapat dianggap sama.

d) Jumlah Kunjungan

Data jumlah kunjungan diperlukan untuk mengetahui seberapa sering dalam satu tahun responden berkunjung ke Restoran Toko Oen Semarang, data di bawah ini akan berkaitan dengan *revisit* atau *rebuy*. Berikut data mengenai jumlah kunjungan :

Tabel 4. 4 Jumlah Kunjungan

2 – 4	5 – 10	Jarang	Sering
R3, R9, R14, R17, R20	R1, R2, R11 R18	R10, R13	R4, R5, R6, R7, R8, R12, R15, R16, R19

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Sebanyak sembilan dari dua puluh responden menyatakan “*sering*” (R4, R5, R6, R7 ,...) dan hanya 2 responden yang menjawab “*jarang*” (R10 dan R13). Data lainnya sebanyak 5 dari 20 (R3, R9, R14 ,...) menyatakan 2 sampai 4 kali sudah berkunjung tahun ini dan 4 dari 20 (R1, R2 ,...) sudah 5 sampai 10 kali berkujung. Tabel 4.4 menunjukkan jawaban, bahwa dalam kurun waktu satu tahun terhitung dari data ini diambil yaitu Agustus 2018 kebelakang (Agustus 2017) responden “*sering*” berkunjung ke Restoran Toko Oen Semarang, artinya *revisit* atau *rebuy* telah terjadi pada responden penelitian ini dalam kurun satu tahun.

e) Periode Kedatangan

Pada data periode kedatangan di bawah, peneliti dapat memperdalam data dari tabel 4.4 mengenai jumlah kunjungan, karena data periode kedatangan pada tabel 4.5 berisikan pernyataan yang lebih jelas dari responden mengenai kapan mereka terakhir kali berkunjung. Berikut data periode kedatangan :

Tabel 4. 5 Periode Kedatangan

Responden	Periode Kedatangan
R1	Mmm kapan ya, udah agak lama, dua bulan lalu mungkin ya
R2	Kemarin to, minggu lalu beli kue
R3	Sebulan dua bulan yang lalu lah

R4	Ya kapan ya..... sebulan sekali dua bulan sekali lah
R5	Tiap tilik anak, yak kadang tiga bulan an
R6	Ke sini... dua bulan lalu tapi sama keluarga, kalo ini kan sama men temen
R7	Ya mulai dua bulanan yang lalu mungkin ya
R8	Dua bulanan yang lalu lah
R9	Waduuh udah lama sih. ada 6 bulanan lalu mungkin ya
R10	Kesini ya ada 3 bulan an yang lalu ya, he'e
R11	Ada kali ya dua bulan lalu ya kira kira
R12	Baru minggu lalu ke sini hehehe
R13	Tahun lalu mas kita kesini. Ngak jugak kok ya paling akhir tahun lalu kayaknya
R14	Kemaren maret ya... kira kira ke sini, sama dia juga nih hehehehe
R15	Kemarin Juni kita baru dari sini
R16	Baru seminggu yang lalu
R17	Kemareeeen.... Awal taun, february kayaknya
R18	Waduuh udah agak lama ya soale kesini ne, kayak e pas natalan taun lalu kita kesini he e
R19	Ya mungkin tiga bulan an ya
R20	Bulan lau baru dari sini aku,

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Jawaban “dua bulan”, (R1, R3, R4, R6, R7, R8, R11) ditemukan sebanyak tujuh dari dua puluh responden, jawaban ini paling banyak ditemukan dalam penelitian ini. Adapun jawaban yang lebih spesifik lagi seperti “Kemaren maret” (R14), “Kemarin Juni” (R15), “kayak e pas natalan taun lalu kita kesini” (R18). Jawaban – jawaban di atas memastikan frekuensi kapan terakhir kali responden berkunjung, jika dihubungkan dengan data dari tabel 4.4 mengenai jawaban “sering” (R4) menjawab “sebulan sekali dua bulan sekali lah”, (R5) “Tiap tilik anak”, (R12) “Baru minggu lalu ke sini hehehe”, (R16) “Baru seminggu yang lalu” merupakan jawaban yang mengkonfirmasi jawaban “sering”, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbukti sering berkunjung ke Restoran Toko Oen Semarang.

f) Kebiasaan Berkunjung

Tabel 4. 6 Kebiasaan Berkunjung

Keluarga	Teman	Bisnis / Tamu bukan keluarga	Sendirian
R2, R5, R6, R7, R10, R11, R12, R13, R16, R19	R1, R2, R3, R7, R8, R9, R11, R19	R10, R12 R14, R15, R17	R1, R4, R16, R20

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Kebiasaan berkunjung responden ke Restoran Toko Oen Semarang. Data ini akan membantu peneliti untuk mengetahui siapa saja yang telah berhasil dipengaruhi oleh responden untuk ikut merasakan *experiential marketing* Restoran Toko Oen Semarang. Berdasar hasil, terdapat beragam jawaban yang pada intinya dapat digolongkan menjadi empat kata kunci yaitu keluarga, teman, bisnis atau tamu bukan keluarga, dan sendirian. Kondisi dalam penelitian ini ditemukan satu responden bisa menjawab lebih untuk satu pertanyaan seperti pada (R1, R2, R7, R19 ,...). Hal tersebut terjadi karena kenyataan dalam pertanyaan ini responden bisa saja menjadi *influencer* untuk lebih dari satu golongan.

Jawaban keluarga ditemukan sebanyak sepuluh dari dua puluh (R2, R6, R7 ,...), jawaban teman ditemukan sebanyak delapan dari dua puluh (R3, R7, R8 ,...).. Kedua jawaban tersebut mendominasi tabel 4.6, dapat disimpulkan bahwa responden paling mudah memberikan dorongan mengajak kepada keluarga dan teman untuk ikut merasakan pengalaman berkunjung ke Restoran Toko Oen Semarang.

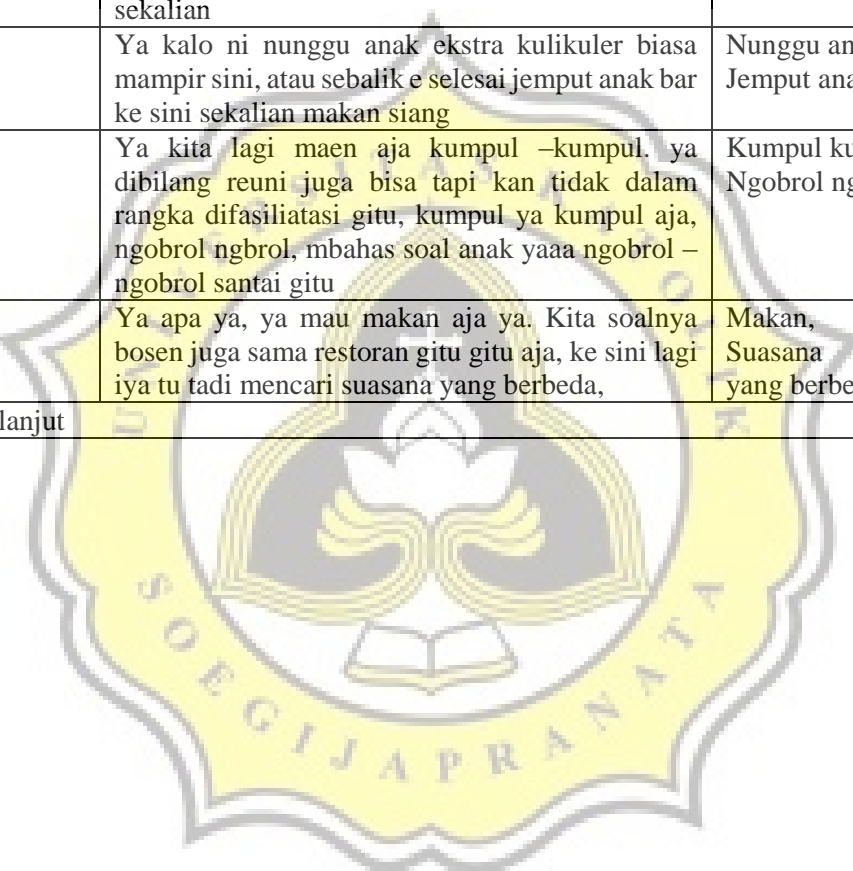
g) Alasan Berkunjung

Pertanyaan mengenai alasan berkunjung diperlukan oleh peneliti untuk mengetahui apa yang pertama kali dipikirkan oleh konsumen sebelum memutuskan berkunjung ke Restoran Toko Oen Semarang, dari data tersebut akan membuka obrolan untuk membantu peneliti masuk ke dalam pertanyaan – pertanyaan lain yang lebih spesifik. Berikut data alasan berkunjung :

Tabel 4. 7 Alasan Berkunjung

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Tempatnya enak sih ya, terus makanan makanan enak ya enak	Tempat, Makanan
R2	Khusus hari ini ngajak sepupu saya, dateng dari jogja mau jalan jalan di Semarang, terus ya,, , ya udah tak ajak ke sini	Ngajak sepupu dari jogja
R3	Mmm ya lagi pengen aja gitu, menikmati suasana, sambil ngerokok sambil ngobrol ngobrol gitu	Pengen aja, Menikmati suasana, Merokok, Ngobrol

R4	Lagi pingin aja menikmati sore gitu. Udah lama ndak ke sini soalnya.	Lagi pingin, Menikmati sore
R5	Ya mau makan, istri titip kue kue an sekalian juga. Ndak ada sih ya ke sini ya biasa sama anak, kayak taun lalu ke sini rame rame sama keluarga buat jalan jalan di sini terus mampir sini. Wong ya udah pada tau nek ada Toko Oen di Semarang. Kadang ya sok dong nek ketemuan sama temen yak e sini kalo lagi di Semarang. Nek ndak lagi di Semarang ya ndak mampir	Makan, Kue
R6	Kan tadi cuman di suru beli kue, terus malah di titipin nasi goreng, terus ya udah makan siang aja sekalian	Beli kue, Makan sekalian
R7	Ya kalo ni nunggu anak ekstra kulikuler biasa mampir sini, atau sebalik e selesai jemput anak bar ke sini sekalian makan siang	Nunggu anak, Jemput anak
R8	Ya kita lagi maen aja kumpul –kumpul. ya dibilang reuni juga bisa tapi kan tidak dalam rangka difasilitasi gitu, kumpul ya kumpul aja, ngobrol ngbrol, mbahas soal anak yaaa ngobrol – ngobrol santai gitu	Kumpul kumpul, Ngobrol ngobrol
R9	Ya apa ya, ya mau makan aja ya. Kita soalnya bosan juga sama restoran gitu gitu aja, ke sini lagi iya tu tadi mencari suasana yang berbeda,	Makan, Suasana yang berbeda
Berlanjut		



Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R10	Ke sini sama klien tadi e, ya kalok ngajak ke sini gitu juga kadang sama orang tua juga ke sini	Sama klien, Kadang sama orang tua
R11	Mau quality time sama temen temen, udah jarang ketemu	Quality time
R12	Ini tadi sodara atau tamu dari luar kota dateng ngejak janji, terus ini dia langsung. Jadi kan mau makan siang ni saya cuman nemenin	Ada tamu, Makan siang
R13	Bulan lalu kan udah dari sini to, nah kan saya bilang sama suami bulan depan kan kita anniv gimana kalo di sini aja dan momen ini memang kita siapkan untuk jadi hari ini kita lunch date hehehe	Momen ini memang disiapkan
R14	Ya selain mau makan ini juga mau sekalian foto foto	Makan, Befoto
R15	Karena hari ini tilik anak di loyola	Tilik anak
R16	Ngambil pesenan	Mengambil pesanan
R17	Ya lagi jalan jalan sama pacar terus, bingung mau kemana lagi jadi ya kesini	Jalan jalan
R18	Pulang kerja makan malem. ngak ada yang spesial sih ya pa pa ya, ya lagi pingin aja makan di sini kali ini	Makan malem, Pingin aja
R19	Ya ini kita mau jalan jalan aja	Jalan jalan
R20	Beli kue to, tapi ya udah makan bentar sekalian	Kue, Makan

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Pada tabel 4.7 di atas, sembilan dari dua puluh responden menjawab alasannya berkunjung ke Restoran Toko Oen Semarang karena hal - hal yang berkaitan dengan menu. Lebih spesifik (R6, R8 dan R20) menekankan kue adalah menu yang membuat mereka berkunjung kali itu. Selain menu, alasan lain responden datang ke Restoran Toko Oen Semarang adalah, adanya Relasi, yaitu aktifitas berkaitan dengan kegiatan, komunikasi dan sosial antar responden atau kepentingan pribadi responden. Sebanyak delapan dari dua puluh responden menyatakan demikian seperti yang disampaikan oleh (R13) "*momen ini memang disiapkan*", (R15) "*tilik anak*", (R12) "*ada tamu*", (R11) "*quality time*", dan beberapa alasan lain yang berkaitan.

Alasan lain seperti berfoto disampaikan oleh (R14), alasan lain disampaikan oleh (R17) "*jalan jalan*" dan (R18) "*pingin*", namun beberapa alasan tersebut tidak cukup kuat untuk menjadi alasan mengapa para responden berkunjung ke restoran.

Dengan demikian dapat disimpulkan hal yang berkaitan dengan menu dan relasi merupakan alasan yang kuat untuk mendorong responden berkunjung.

h) Produk Favorit

Informasi mengenai produk apa yang menjadi favorit, merupakan pertanyaan untuk mengetahui produk – produk mana yang paling banyak difavoritkan oleh responden, yang nantinya akan dikembangkan lebih dalam pada pertanyaan mengenai *Sense* bagian rasa, *think* dan pertanyaan akhir yaitu *revisit* atau *rebuy*. Berikut hasil jawaban dari pertanyaan Produk favorit dan penjelasan :

Tabel 4. 8 Produk Favorit

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Ice cream. Ini rum raisin. Ya ndak juga sih ganti ganti cuman icenya udah aku cobain, sering an nya beli ini. Suka aja di banding yang lain enak ini	Ice cream, rum raisin Ganti ganti, Sering ini, Dibanding yang lain enak ini
R2	Ini saya beli ice simponi, cinnamon roll, sama salad udah. Ice creamnya, ya ngak juga sih, kadang coklat juga suka, tapi lebih sering simponi, ininya soanya kan lebih banyak isa buat bareng bareng gitu.	Ice simponi, cinnamon roll, Sering simponi, Bisa buat bareng bareng
R3	Ini saya beli roti telur sama kopi item. kalo kopinya musti beli, tapi roti telurnya ndak mesti, cuman yak an kopi standart yah, roti roti annya yang saya suka. gimana ya mas, kopi itu sebagai pencair suasananya, nha roti itu sebagai pelengkap. Tapi kalo ngak ada dua duanya juga ngak enak. ... rotinya aja deh mas, kalo kopi bikin sendiri bisa hahahaha	Roti telur, kopi Kopi itu sebagai pencair suasananya, nha roti itu sebagai pelengkap Kalo ngak ada dua duanya ngak enak
R4	Mmm ya biasa ini nasi goreng sama es teh. Yaaa macem macem sih, ndak mesti ini. Kadang ya mi kadang ya cuma kue kue roti roti aja sambil makan ice cream	Nasi goreng Ndak mesti, kadang mi kadang kue dan roti aja, ice
R5	Itu! om suka ice creamnya, bistik lidahnya ya suka, kue – kue annya ya suka.. Ya hampir semua lah om sukak, Yaaa ini eeee bistik lidah	Ice, bistik lidah, kue
R6	Ini beli bistik, es teh, ice cream lidah kucing, sus, sama kastengel. Mmm ini bistiknya	Bistik, es teh, ice cream, lidah kucing kastengel, Ini bistiknya
Berlanjut		
Responden	Jawaban	Inti dari jawaban

R7	Capjay. Ya cocok aja ya, sering sering. ya ndak mesti sih ya, kadang ya beli nasi goreng e kadang ya bakmi ne juga beli. Tergantung selera hari itu. Ini, capjay	Capjay, nasi goreng, bakmi goreng
R8	Ni beli sosis braswurst he e sama soda gembira, ya di bilang favorit ya ndak juga sih, orang om ya suka beli semuanya enak og. waduh macem macem ya. Om ndak apal nama e soale biasane dateng ke sana langsung milih tinggal tunjuk soale. Tapi kue kue an e suka semua kok om soale	Sosis braswurst, soda gembira
R9	Mmm ini tadi beli neapolitan, poperces campur juga enak, ini kroketnya juga enak. waduh baru kali ini sih beli ini, tapi kalo popercesnya sering banget udahan	Neapolitan, poperces campur
R10	Ni beli beli es kopi sama speculas, sama ini apa nih aku ngak tau rasa ne kayak ada kelapa kelapa e gitu	Es kopi, speculas, kelapa (roti)
R11	Mmm saya suka ini beli ini sate ayamnya enak, terus ini minumannya es kopyor. baru kali ini. ya nga papa donk, ini favorit baru saya hehehe. apa ya macem macem sih, disini enak semuanya, gado gado pernah, sup buntut ya pernah. Nek kue kue an e ya mesti beli e hehe	Sate ayam, es kopyor, gado gado, sup buntut, kue
R12	Tadi saya beli nasi goreng sama es kopyor. yaa saya suka aja sama nasi goreng he em, mm udah sering beli es kopyor di Istana MIEEE, kan enak tu, lha kali ini mau nyobain es kopyornya sini kok ternyata ada	Nasi goreng, es kopyor, Suka aja nasi goreng,
R13	Wah aku mah ya mas ya kalo makan standart aja ya, paling nasi goreng, kayak ini to ke sini juga belinya nasi goreng suami belinya bakmi goreng. Soal makan kita apa aja ngak papa. Cuman kan tempatnya yang penting, dan yang ngak kalah penting ya, musti ada bahan obrolan , jadi lebih sama siapa perginya. Ya mas ya heheheh. Eh tapi ini.	Nasi goreng Makan standart
R14	Ni beli soda gembira, beer satu, sama lidah sama nasi goreng sama rotinya yang putih tadi. kalo lidahnya sering, ini si mbaknya beli nasi goreng. enak aja, jarang saya makan lidah, kalo ngak ke sini ngak pernah malahan, tauk deh, ada kali ya cuman kaga itu pernah beli	Soda gembira, lidah, nasi goreng, roti putih (roti telur), Lidah sering
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R15	Ini beli sate babi sama nasi goreng, sama nanti mau beli roti roti an e.	Sate babi, nasi goreng, roti
R16	Ini barusan beli sosis bruth sama ice krim. ini bawak lidah kucing, ananas, sama kastengel sama spekulat. saya lebih ke kue keringnya ya yang biasa di beli. Agak jarang belinya, ini yang enak kue kering e soale. ya ini ni lidah kucing , spekulat gitu	Sosis bruth, ice cream, lidah kucing, ananas, kastengel, spekulat, Biasa beli kue kering, Makanan jarang
R17	Ini tadi beli ice cream, nasi goreng, mi goreng sama cumi goreng tepung	Ice cream, mi goreng, nasi goreng, cumi goreng tepung
R18	Saya beli kwe tiaw goreng, suami beli jajay goreng , sama ice cream. mmm ngak juga kalo menu saya ganti ganti sih ngak musti ini juga, suamai juga ngak mesti ini. mmm apa ya? Kalo kesini sebener e makanan e biasa aja sih yang enak tu ice creamnya sih, kali ini saya beli tiramisu, suami beli mocca	Kwe tiaw goreng, capjay goreng, ice cream, Makanan e biasa
R19	Ni tadi ada tahu campur, salad telur sama utsmiler yang beef, standart dek cuman es teh aja, ini salad telur, kit udah pernah beli macam macam saladnya sih di sini, udah kita cobain semua dan enak semua, kebetulah aja hari ini salad telur jadinya	Tahu campur, salad telur sama utsmiler beef, es teh, Enak semua, Hari ini salad telur
R20	Ini to salad udang, biterbalen, sama husalenslah. Ini beli ice cream, sama sosis bruth	Salad udang, biterbalen, husalenslah, ice cream, sama sosis bruth

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Melihat dari beragam jawaban mengenai menu favorit dari para responden yang tertera pada tabel 4.8, banyak responden menyebutkan dalam pernyataannya kata yang berkaitan dengan ice cream seperti kata “ice” (R4, R5, R17, R16, R18, R10 dan R20) “simponi” (R2), “rum raisin” (R1) “neapolitan” (R9) di mana sepuluh dari dua puluh responden menjawabnya. Kata – kata yang berkaitan dengan roti dan kue seperti “lidah kucing” (R6 dan R16), “biterbalen” (R20), “cinnamon roll” (R2). “poperces” (R9), “roti telur” (R3 dan R14). Disampaikan juga cukup banyak yaitu tujuh dari dua puluh responden. Nasi goreng, bakmi dan bistik lidah merupakan menu yang juga mendapat perhatian dari para responden, yaitu responden (R4, R7, R12, R5, R3 dan R17). Berdasarkan pembahasan tersebut ice cream dan makanan ringan (kue dan roti) merupakan menu favorit dari para responden.

2. Experiential Marketing

I. Sense

a) Persepsi Responden Mengenai Rasa

Persepsi mengenai rasa produk dan hal apa yang diangan memiliki rasa yang dapat dirasakan oleh responden melalui lidahhnya akan mambantu untuk menjawab satu bagian dari panca indera yang berkaitan dengan *sense*.

Tabel 4. 9 Persepsi Responden Mengenai Rasa

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Mm ya enak ya, maksudnya tu gimana ya? Ya rum raisin gitu lah. Ya enak manis, rumnya kerasa, kismisnya juga nga terlalu banyak, atasnya dikasi ini, apa nihh ee lidah kucing bukan sik	Enak, Rum kerasa, kismis tidak terlalu banyak
R2	Enak banyak isinya, 5 scop. Cocok buat dessert, manis, juga gak cepet lumer, ya enak gitu yah, rasanya ada kesan kuno gitu. Ya terutama karena bisa di buat sharing gitu	Enak, Manis nga cepet lumer, Rasa kesan kuno, Sharing
R3	Mmm iya enak manis gitu, terus agak seret seret lumayan buat ganjel perut. mmmm gulanya juga cukup, jadi apa... mmm ngak terlalu manis. Terus kalo di foto tu instagramable banget hehehehee	Enak, Manis, Agak seret, Instagramable
R4	Ya ini yang cocok sama lidah saya, enak. Porsinya lumayan mmm ya enak , sesuai sih ini nasi goreng juga banyak toppingnya bisa dibilang gitu sih, sering kenapa yaa. Ya karena kita ya lidah Indonesia banget ya jadi apa pun tempatnya makannya nasi goreng	Enak, Cocok sama lidah saya, Banyak topping, Apa pun tempatnya nasi goreng
R5	Ho lha ya, semua suka og aku makanan e sini. ya enak ya, suasana e ya enak juga an. yak an jarang ada to yang jual lidah, nhaa ini enak ya gimana ya, enak aja gitu ndak terlalu manis ndak terlalu asin, ya pas aja lah buat om. Enak	Enak aja gitu, Nda terlalu manis asin, Pas lah
R6	Ee, enak. rasanya enak, saos e manis tomat tomat e gitu, terus empuk juga an, kentang e ya cukup banyak, sayur sayuran e aku sukak karena mateng. Kan ada beberapa style yang emang di biarin masih mentah, nha nek ini mateng	Enak, Saos e manis, Empuk, sayur matang Kentang banyak
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R7	Yaaa enak daging e banyak, kuah e jugak ngak terlalu encer, enak banget.	Enak, Daging e banyak , kuah juga ngak terlalu encer
R8	Eee om mesti beli ne sih ya jadi udah terbiasa sama rasa e jadi bingung njelasin e, mmm ya gimana ya enak aja gitu. kayak lidah kucing e tu ya enak, nastar e enak, terus yang kayak kembang an tu yg putih sama yang coklat juga enak, waduh bingung wes nek harus njelasin enak kayak gimana soale ya om beli tau enak	Mesti beline, Nastar, lidah kucing, kembang putih, kembang coklat
R9	Ya enak ya. mm terus ya enak ya, rasanya pas. kalo popercesnya juga enak, ini isinya cukup buat nongkrong, kejunya ya banyak kita beli yang ada icenya, enak sih sambil santai gitu	Enak, pas, Isinya cukup buat nongkrong, Keju banyak
R10	Es kopi e enak, ini specuals e enak, kayu manis e kerasa banget, tapi nek ini aku kurang doyan ya, baru kali ini beli dan kayak kelapa di jadi in roti kelapa gitu, kurang cocok aja sih. Ya tapi beda orang beda selera sih ya. paling enak, sebelum sebelum juga pernah beli ini es kopi e og he e	Es kopi enak, specuals kayu manis kerasa, Roti kelapa kurang cocok
R11	Mmm ya enak aja ngak alot, kecap ya tu beda ya, dirumah kan saya pakenya bango, sedap sama ABC juga pernah coba tapi ini tu ya beda sih rasane, sate e ga lumayan lah ngak cilik cilik banget.	Ngak alot, Kecapnya beda, beda rasane, Lumayan (ukuran)
R12	Nasi gorengnya biasa aja sih tadi tak kira bakal enak ternyata ya cuman menang ada ham e aja. apa ya dulu?, ngak inget ig udah lama, mungkin dulu beli bakmi kalik ya. biasa aja, ngak begitu special sih menurut saya, isinya banyak lumayan. ternyata biasa sama aja kayak yang di Istana Mie, cuman di Istana Mie tu gelas e yang gede tu lho	Nasi goreng biasa aja, tak kira bakal spesial, Menang ham e, Istana Mie lebih besar
R13	Mmm enak sih endak ya dibilang special ya ndak, masih enak buatan suami saya hehehehe. cuman nih mas ya, rasa itu ngak begitu ngaruh, yang penting tu suasana. Makanan mah biasa aja. Kebersamaannya bersama orang lain tu yang lebih penting. oh iya soal rasa ya mas ya, seperti saya bilang tadi. Ini kalah, cuman asin tok ndak ada bawang juga ngak patek o kerasa. Mmmm terus terasinya juga ndak manisnya kurang	Enak, Special ya ndak, rasa ngak begitu, Cuma asin, bawang ndak pateo kerasa,terasi tidak, manis kurang
Berlanjut		
Responden	Jawaban	Inti dari jawaban

R14	Enak ya aku suka ini lidahnya, aku nga cukup yakin ini pake saos apa, cuman ini serius enak. Dan kalo ke sini musti belinya nih	Enak, serius ini enak Suka lidahnya,
R15	Ya enak, dapet e juga banyak, rasa e beda dari sate sate biasane. ini lho rasa e tu beda kecap e tu khas ya, itu seng bikin enak	Enak, Banyak, Kecap khas
R16	Ya enak dong pasti ne, yaaa, enak terus, manis manis gurih gitu, produksinya juga baru tiap hari, jadi yaa.. enak gitu	Enak, Manis gurih, Produksi baru tiap hari (kue)
R17	Ini, cuminya enak, bakmi ya enak. bakmi sering tapi ngak di sini. iya enak ini bakminya, nasgornya juga enak enak juga ni kita beli nutella. ya itu tadi standart sih ya ada telur e, ada ayam suwir ada krupuk udang e gitu ya, kayak nasi goreng sama mi goreng biasa di jual	Cumi enak bakmi ya enak, nasgor enak, beli ice nutella, Standart (nasi goreng) seperti biasa di jual
R18	Macem macem , ini tadi beli lidah kucing, sama nastar. Sama onbekuk. ya kalo lidah kucing e manis, kalo nastar e ya enak, tadi juga beli beberapa yg keju tu juga enak	Lidah kucing, nastar, onbekuk, lidah kucing manis, Nastar enak
R19	Ya gitu enak jadi, telurnya banyak, kentangnya lembut, mustardnya juga pas gitu, enak sih ya, kapan kapan coba salad udangnya juga enak,	Telur banyak, Kentang lembut, mustard pas, salad udang enak
R20	Rum raisin. ini enak, he e. ya rumnya terasa, terus sosisnya juga, ini kulitnya krispi enak sih daging dalemnya banyak, cuman ngak dikasi saos, tadi mau minta tapi lupa, sampe sini nga jadi minta hehehe	Enak, Kulitnya krispi, Daging dalemnya banyak

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Pada awalnya persepsi responden mengenai rasa pada tabel 4.9 sebatas jawaban “*enak*”, karena jawaban tersebut dirasa kurang, peneliti melanjutkan dengan memperdalamnya sehingga ditemukan maksud yang lebih spesifik dengan menanyakan. Porsi, tingkat kematangan, tingkat rasa, tekstur dan lain sebagainya. Sebagian besar hasil pendalaman tersebut berujung pada jawaban yang berkaitan dengan porsi seperti kata “*banyak*” (R20, R19, R15 R7, R11, R9,, R8, R7 dan R4) yaitu sebanyak delapan dari dua puluh. Pendalaman mengenai makna “*enak*” lainnya menurut sebagian responden adalah hal yang berkaitan dengan tekstur seperti kata “*krispi*” (R20), “*sayur matang*” (R6), “*ngak alot*”(R11).

Jawaban lain seperti kata “*manis*” (R2 dan R3), “*nda terlalu asin*” (R5) juga dijumpai dari jawaban responden. Jawaban yang berbeda mengenai nasi goreng

disampaikan oleh (R13) “*Mmm enak sih endak ya dibilang special ya ndak*” (R17 dan R12) menjawab rasa dari nasi goreng yang dijual “*biasa*”. Nasi goreng mendapat respon yang kurang baik dari beberapa responden. Nampak dari hasil pembahasan di atas, konsumen masih memaknai rasa enak dengan porsi, porsi yang besar dianggap sebagai rasa yang lebih enak oleh para responden.

b) Persepsi responden mengenai musik

Persepsi mengenai musik yang diputar untuk responden bertujuan untuk menjawab *experiential marketing (sense)* bagian pendengaran, apakah responden merasakan sesuatu melalui apa yang mereka dengar. Berikut tabel 4.10 :

Tabel 4. 10 Persepsi Responden Mengenai Apa yang Didengarkan

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Pernah gak sih ya?, mm pernah kayaknya cuman yg dari ruang merokok jadi nga gitu denger sampe sini. Ya mending ada kali ya biar ngak sepi juga gitu, cuman kalo mau ada y semua di pasang in,. kagak kedengeran sampe sini kan ya percumah jadinya mo pasang apa ndak	Pernah, Nga sampe sini, Ya mending biar nga gitu sepi
R2	Pernah sesekali musik kuno gitu, dari dalem kedengeran. ngak ngeh mas, kayaknya bahasa Belanda gitu. Apa yah. Mmm cara bawaknya kayak bosanova bosanova gitu mas, ya ala ala standart Cuma yakin deh itu bukan bahasa Indonesia. mmm ngak ngefek juga sih cuman kalo ada musiknya kan orang makan jadi lebih enak kalik ya. Aduh gimana sih membahasinnya. atmospheranya tu lho mas kan lebih dapet gitu. ada! Dengan volume pas	Pernah, Sesekali, Musik kuno, dari dalem, bahasa Belanda, kayak bosanova, standart, Ngak ngefek, Atmosphere lebih, Dengan volume
R3	Mmm ada ngak sih. Nah tuh ngak mas, ngak ada musik musik an lah. Mmm gimana ya, tergantung musiknya dulu sih kalo masuk ya cocok. Kayak BGM di resto resto gitu kali ya. Piano an gitu	Ngak sih, Tegantung musiknya, Kayak BGM, piano
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R4	Ngak ada sih ya, ngak pernah pasang pasang musik sih di sini. ngak kali ya. mmm untuk menjaga suasana heningnya aja, jadi kan disini udah enak gitu kannyaman ruangnya, pencahayaannya juga cukup, catnya sama interiornya tu ngeblend enak dilihat sambil santai santai	Ngak ada, Hening nyaman ruangnya
R5	Kadang ada live music di dalam. ndak ada sih ya biasanya ya ndak. Tapi nek live kadang ada. ya aku no ndak pa pa ya, meh ada musik apa ndak, dateng kan ya buat makan bukan buat ndengerin musik e. cuman ya bagus e kadang papasan sama live musik e. mending live musiknya aja sih kalo bagus ya di sering – sering in. ndak pun ya ndak pa pa	Kadang ada live, Datang bukan buat musik, Lebih sering live musik diadakan
R6	Kadang to ada kadang ndak. Kayak sekarang ini to ndak dipasang in musik. Buat aku sih ada ngak ada ngak ngaruh sih. Ya kan kalo sambil nungguan bisa ngobrol – ngobrol atau main HP, atau kalo ngak ga cuma mampir ke bagian kue. Teruuuus juga ngak ngaruh apa apa gitu lho. Makanan datang kan focus udah berubah ke makanan jadi ngak sempet lah perhatiin musik	Kadang ada kadang ngak, Fokus ke makanan jadi nga perhatiin musik
R7	Setau saya ndak pernah sih. ada ya boleh biar ngak sepi sepi amat ya. ya ngefek! . Sekarang nek ndak ada musik e kan sepi, tapi nek ada musik e suasana e lebih hidup	Ndak pernah, Suasana lebih hidup
R8	Kadang dia pasang kadang juga ngak. Tiap sabtu minggu besok malah ada live e. mm buat om sih ya enak ndak ada kalo lagi sepi, tapi kalo lagi rame enak nek ada musik e, kadi kalo misal ke sini rame ramen ya enak ada musik e biar makin betah, tapi kalo Cuma ber dua atau bertiga tu enak e ndak usah ada musik e soale ya, suasana tenang pun sebenare juga musik	Kadang pasang kadang tidak, Sabtu minggu ada live, Enak ada tapi berdua enak tidak ada
R9	Ngak - ngak pernah. baiknya sih iya ya, soale kan juga menambah feel betah ya, kayaknya coba aja nanti di pasang in musik klasik atau ya low beat gitu, sekedar buat penggiring suasana aja. ya ngak gitu ngefek juga ya, tapi itu kan, mmm ya menambah feelnya gitu lho	Ngak pernah, Baiknya iya, Musik klasik, low beat, Penggiring suasana, menambah feel
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R10	O pernah nek agak malem kan mulai rame tu, pas itu duduk di bagian dalem kan, itu dipasang musik Belanda he e, aku inget itu cuman ndak tau nama e judul e. wah na itu ndak tau juga napa kok ndak dipasang in, ya pa lagi rusak kalik ya. Tapi dulu itu ada ok inget bener aku tu	Pernah agak malem bagian dalem, Musik Belanda
R11	Nga pernah ya kita jarangng dengar musik disini. asik an dipasang, bisa lebih rame heheheh	Nga pernah, Asik an di pasang, lebih rame
R12	Engak ya saya ngak pernah tuh denger sini ada musik nya. Cuman dulu di situ ada pianonya, tapi saya kesini kok udah ngak ada ya. ya enak an ada ya, kan suasana jadi lebih meriah gitu kali ya, gak sepi sepi amat. ya sebenarnya sekarang ini kan lagi ngak di pasang in musik pun juga udah enak sih,	Tidak perah dengar, Enak an ada, Tidak sepi, suasana sudah enak, dipasang musik jadi semakin enak
R13	Mmm ngak sih mas ya ngak tau jugak, seinget saya ya kayak gini aja ngak pernah tuh dipasang in musik. iya to. Cuma ya seng cocok kayak musik klasik gitu kalik ya mas ya, apa mmm apa buat mbangun suasana jugak gitu lho mas	Ngak sih, Cocok musik klasik, membangun suasana
R14	Hah musik, musik apa an?. kalo aku sih mending engak usah deh, vibenya tuh udah dapet banget gitu, ya kan tadi kita masuk udah kayak merasa di suatu zaman yang entah gimana pas banget ini. Jadi for me, ngak usah deh di tambahin musik musik segala. bukannya nga ngaruh, tapi ngak pada tempatnya ya.	Mending nga usah, Vibe udah dapet, bukannya nga ngaruh tapi ngak pada tempatnya
R15	Ndak om kesini belum pernah di pasang in musik apa apa sih.	Belum pernah
R16	Mmm kalo siang gini biasanya engak, tapi malem malah ada, aku to kan kadang nek malem pulang gitu kan mampir beli kue e to ada live juga malahan di dalem. Siang gini belum keluar ya.	Siang tidak ada, Malam ada live
R17	Ngak tau juga ya, udah lama nga sini, mesti sih iya ya, biar ngak terlalu sepi	Ngak tahu, Iya biar ngak terlalu sepi
R18	Ini sih lagi ndak di pasang in sih ya. juga engak kali ya. mm mungkin asik an iya kalik ya, dulu tu to aku inget banget og di sekitaran depan sana tu ada piano tapi kok udah beberapa kali ke sini ndak ada, pasang in aja kali ya, biar suasananya lebih pas, gitu dipasang in musik jazz slow atau mungkin biasa di mainin lagi gitu solo pianonya, ntar kan kayak di kafe kafe gitu ada yang boleh ikut nyanyi, yang di Kampung Laut tu kan kayak gitu, jadi request lagu ntar kita yang nyanyi	Mungkin asik iya, biar suasana lebih pas, Musik jazz, solo piano, request lagu
Berlanjut		
Responden	Jawaban	Inti dari jawaban

R19	Kadang ada musik di sini, di pasang in musik to maksud mu?. Ada lagu lagu lawas gitu, pake bahasa jawa sama bahasa Belanda ya, jadi dari dalem itu dia pasang. Malam minggu juga di sini ada live og ,jadi ya kita betah lah kalo jalan jalan ke sini, kan sama suasananya tu ya enak	Kadang dipasang, Lagu lawas, lagu jawa, lagu Belanda, Kita betah
R20	Mmm ngak inget ya jarang ke sini, mungkin biasanya engak ya mestinya sih engak usah ya, kan suasananya udah enak gitu ya di sini, tapi ya apa sek musik e, nek slow slow gitu ya mungkin masuk ya	Ngak inget, Suasananya udah enak, Musik slow mungkin masuk

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Pendapat responden secara garis besar mengenai apakah pernah dipasang musik atau tidak selama berada di dalam Restoran Toko Oen Semarang adalah “tidak”, yaitu sebanyak tujuh belas dari dua puluh responden, sedangkan jawaban pernah hanya berasal dari (R1, R2 dan R10). Setelah di perdalam, persepsi mengenai apakah musik tersebut mampu memberi pengaruh atau tidak, responden menjawab bahwa musik berpengaruh dan merekomendasikan untuk dipasang musik, berikut beberapa penegasan yang dilakukan oleh responden (R1) “*mending biar nga sepi*” (R7) “*suasana lebih hidup*”, (R12) “*dipasang musik suasana jadi lebih enak*” dan beberapa masukan lain untuk memasang musik di restoran.

Jawaban lain diberikan oleh (R14 dan R4) mereka tidak menyarankan dipasang musik karena suasana sekarang mereka angap sudah cocok. Adapun beberapa masukan musik yang disampaikan oleh responden “*piano*” (R3), (R18), “*BGM*” (R3) “*jazz*”(R9) “*musik slow*” (R20). Jawaban – jawaban tersebut menunjukkan sebenarnya responden menginginkan pemasangan musik yang secara konsisten, bagi mereka musik dapat meningkatkan suasana menjadi lebih positif.

c) Persepsi Responden Mengenai Penampilan Premusaji

Dalam *experiential marketing (sense)* juga meliputi apa yang dilihat oleh responden, pada kali ini bagai mana pramusaji berpenampilan dalam melayani responden, beragam jawaban akan ditemukan pada tabel di bawah.

Tabel 4. 11 Persepsi Responden Mengenai Penampilan Pramusaji

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R1	Jutek, nga enak tua tua semua, ngak enak aja ngelayaninya.overallnya aja ya. Eee iya oke rapi. Engak ya tadi itu tua, ngak kompak seragamnya , misalnya putih gitu ya semuanya mesti ya sama nih	Jutek, tua tua, ngak enak ngelayaninya, ngak kompak seragamnya
R2	Mmm jadi menurut saya nih ya. Bapaknya yang tua itu udah pro mas. iya. jadi dia paling komplit sendiri bajunya, terus bapaknya yang itu pake blaser yu juga gak tua. Terus yang lain yang masih muda tu mungkin karyawan biasa ya kalik. Soalnya yang dikasi name tag cuman bapak bapaknya itu aja. mmm udah rapi sih. Pakean ala ala kerja gitu pake item putih. Aku kurang sukanya tu banyak yang duduk duduk sambil ngeliatin kita gitu. Kalo misalkan nih ya biasanya kan kalo di restoran gitu mereka berdiri gantian gitu kalo capek.	Yang tua udah pro, yang muda biasa, Rapi, name tag, Tidak suka ada yg duduk sambil ngeliatin
R3	Mmm apa ya? Aku ngak pernah memperhatikan mereka ig, ya mereka kerja dapet seragam putih gitu aja kali ya. Jumlahnya ya pas. Aku lihat semua terlayani dengan cepat sih ya. Mungkin juga karena ini masih sepi	Ngak pernah perhatiin, Seragam putih, Terlayani dengan cepat
R4	Mmmm biasa aja ya..., ya ngak gimana gimana ya. ya mereka standart seragamnya, putih putih, dari sisi ekspresinya ya ini masih sore ya tapi udah kelihatan muka muka capek gitu, mungkin ngak ganti shift kali ya? dari caranya ngelayanin kita gitu ya. Udah mata mata sayu, ya mungkin udah dari pagian jadi agak capek kalik ya mmm secara keseluruhab Tidak menarik.	Biasa aja, seragam, standart, Ekspresi muka capek, dari caranya melayani, tidak menarik
R5	Ya ndak gimana gimana ya biasa aja kayak karyawan gitu. iya biasa aja, yah ndak gimana – gimana bajunya ya biasa putih polos gitu	Biasa aja
R6	Mm ndak.. apa..mm.. ya selayaknya pramusaji di kasi seragam putih celana item kecuali bapaknya yang itu. Eh tapi meskipun putih putih kayaknya ngak di seragamin. Mbaknya itu ada yang pake blazer, mbaknya satunya ngak pake. Masnya yang itu celana item. Tapi kusus bapaknya itu celana putih plus peci. Mungkin ada pangkatnya kali ya?. Lumayan	Selayaknya pramusaji, Satu pake blazer satunya ngak, Khusus bapaknya tua pake putih putih plus peci
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R7	Aku nek disini sebenere pelayan e tu kurang peka ya, jadi ndak reaktif gitu lho, ada yg dateng ya ndak bilang apa apa, selesai ya ndak bilang apa apa. Ibu e kasir tu muka e jutek banget. Lain e ya standart lah	Kurang peka, tidak reaktif, ibu e kasir jutek, Lainnya standart
R8	Om suka tu kalo dilayani sama si Moel tu lho dia tu udah sejak dulu kerja disini dan dari penampilan e tu kan ya beda sendiri baju e bagus orang e ya enak nek ngelayani. ya dari keseluruhan ya standart orang kerja ya pake baju putih celana bahan hitam	Suka dilayani si Moel, Penampilan Moel beda sendiri bagus nek ngelayani
R9	Ya kesan pertama ngaak rapi, kayak nek biasane kan mas mas gitu ya kan ada yang muka e lusuh, semir e ndak tuntas, gitu, tapi ya kan ini restoran bukan warungan jadi tak pikir mereka sendiri juga ngak bakal milih yang kayak gitu sih ya	Tidak rapi
R10	Ya ndak gimana gimana ya, rapi kok baju putih e dimasukin gitu	Tidak gimana – gimana
R11	Mmm nga gimana gimana sih, ya kayak yang biasa aja, itu ada yang pak Moel tu, dari dulu saya kalo kesini mesti ketemu dia, bajunya ya beda sendiri, orangnya ramah murah senyum	Tidak gimana – gimana, pak Moel dari dulu beda sendiri, Ramah murah senyum (pak Moel)
R12	Penampilannya ya, mm menurut saya sih kurang menarik ya. masnya tu yang itu tu bajunya kebesaran, tapi bapaknya yang itu agak ketat, terus bajunya tu udah ngak putih lagi gitu lho udah kusem, mungkin perlu di ganti. tapi mending di ganti sih, ngak gitu juga ya dek kan diihat sama customer kan ya juga ndak apik, apa lagi nanti nek ada bule yang lihat kan juga ndak bagus gitu sih ya	Kurang menarik, baju kebesaran dan baju ketat, sudah tidak putih / perlu di ganti, Ndak enak sama customer
R13	Cukup, terlalu rapi pun ya endak	Cukup rapi
R14	Mmm aku rasa biasa aja sih ya, nothing special	Nothing special
R15	Standart ya mereka berpenampilan rapi sopan, bersih dilihanya	Rapi,sopan bersih dilihat
R16	Biasa aja, lha kan emang gitu ya tak rasa putih hitam ya	Biasa aja
R17	Asik sih tadi kita dilayani sama bapaknya yang tua itu, dia ramah bajunya juga kayak pelayan restoran di film film gitu, tapi saya herannya kok cuman dia ya, yang seragamnya beda yang lain cuma hitam putih an, dia bisa beda sendiri. iya keren sih	Pak Moel ramah, asik, seperti di film film bajunya, Keren sih (pak Moel)
Berlanjut		
Responden	Jawaban	Inti dari jawaban

R18	Yang agak beda tu yang pak Moel itu, dia, udah dari dulu kerja disini, di kasi i baju e juga bagus beda sendiri, pernah lho tak kira dia yang koki e, kan dulu pesen e sama yang lain gitu yo, terus yang nganter malah pak Moel,	Pak Moel beda sendiri, Dikira koki
R19	Mm ya udah dari dulu ya pak Moel sama pak bambang itu kerja di sini, itu lho orang e. Bagus kok, di restoran restoran lain kan juga gitu ya kan seragamnya, standart hitam putih. Ngak papa sih, meraka kalo sama saya juga ramah ramah og	Bagus kok, restoran restoran lain kan juga gitu, mereka kalo sama saya ramah
R20	Ndak pa pa lho ya bagus bagus aja	Bagus

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Menanggapi bagaimana pramusaji berpenampilan, persepsi responden banyak menyatakan “*biasa saja*”, “*standart*” seperti yang disampaikan oleh (R4, R5, R10, R7, R11, R14 dan R16). Jawaban lain lebih memfokuskan pada ekspresi wajah pramusaji yang dinilai negatif seperti “*jutek*” (R1 dan R7) yang “*muka capek*” (R4) dan beberapa tanggapan negatif lain dari responden. Permasalahan yang dialami mengenai ekspresi wajah dari pramusaji cukup mendapat perhatian para responden karena responden nampak tidak puas dengan penampilan ekspresi wajah pramusaji.

Selain jawaban negatif mengenai ekspresi wajah tersebut ditemukan jawaban yang mengunggulkan satu pihak, yaitu pak Moel (R2, R6, R11, R17 dan R18). Terkesan dengan penampilan beliau, hal tersebut tertulis dalam pernyataan “*yang tua udah pro*”(R2), “*khusus bapaknya tua pake putih putih plus peci*” (R6), “*pak Moel dari dulu beda sendiri*”(R11), “*pak Moel ramah asik seperti di film bajunya*” (R17) . Contoh jawaban tersebut menunjukkan beberapa responden senang dengan penampilan pak Moel yang mencolok dibanding rekan kerjanya.

Responden merasa “*biasa saja*” dengan busana yang dikenakan oleh semua pramusaji kecuali pak Moel dan beberapa responden terganggu dengan penampilan dari ekspresi wajah pramusaji, jawaban tadi bisa disimpulkan bahwa, Responden merasa tidak puas dengan penampilan dan ekspresi wajah para pramusaji kecuali pak Moel.

d) Persepsi Responden Mengenai Aroma

Masih mengenai *sense* dalam *experiential marketing* pertanyaan berkaitan dengan penciuman responden akan dijawab dalam tabel berikut :

Tabel 4. 12 Persepsi Responden Mengenai Aroma

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Biasa aja ngak ada bau apa apa. ngak sih, ngak bau apa apa ya, ntar kalik kalo abis mateng kan kerasa	Biasa, Ngak ada bau, Kalo abis mateng kerasa
R2	Ngak bau apa mas ya. Engak. oooooh ngak ada jam segini. Apagi biasanya habis keluar. Aku pernah dateng ke sini agak pagian gitu masih enak bau e, yak an barusan keluar dari oven ya. Jadi ya wajar lah. Cuman ne jam segini mah udah ngak begitu kerasa mas. Mmm buat saya sih ngak juga kali ya, karena kan sebelum kesini udah kebayang gitu mau beli apa nanti. Ya mulai tengah tengah makan ada yang keluar baru gitu ya mungkin pengen bisa sih hehehe	Ngak bau, Jam segini ngak ada, pagian bau e enak, buat saya ngak ngaruh, Ya tengah tengah makan mungkin pengen
R3	Rokok mas hehehe. ndak ada mas	Rokok, Ndak ada
R4	Ngak ada. iya kerasa sih cuman ngak begitu. ya nanti tergantung sikon mas	Ngak ada, Ada cuman nga begitu, tergantung sikon
R5	Ya ndak gimana – gimana ya. oh ya ya he e kerasa. iya iya he e. barusan mateng kalik ya makane kerasa. ya mungkin ndak sadar aja kali ya. Lagi pula mau wangi e kerasa ndak kerasa ya om tetep beli og. Kan emang salah satu tujuhan e sini	Kerasa barusan mateng kali ya, Ya mungkin nga sadar aja kali. Kerasa nga kerasa tetap akan beli
R6	Mmm nak bau apa apa, ngak ada apa apa. Serius. enggak, kalo di dekat sana baru kecium. Dari sini mah' endak	Tidak terasa, Deket baru kecium
R7	Ooo aroma itu to roti roti an e maksud mu. ya bagus donk ~ jadi menarik pembeli kan kalo ada bau bau an enak ya kan. iya he e nanti lah ya	Iya, Bagus donk, menarik pembeli, Iya nanti
R8	Kalo misalkan ada steak barusan keluar dari dalem bau e enak he'e terus kalo duduk dekat kue kue barusan mateng gitu biasa ne juga enak bau e, ya kalo lagi ngak ada apa apa gini ndak ada bau bau ane, tapi ya kayak yang tadi om bilang nek barusan keluar steak atau kue ne dateng gitu bau e enak. Iya	Menu yang barusan lewat, Duduk dekat kue
Berlanjut		
Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R9	Nga ada bau apa apa. apa ya, ngak ada, serius nga ada, bau apa sih?. serius eh ,ngak ada kok	Tidak ada aroma

R10	Ndaak ada ya, yang kamu maksud aroma tu aroma apa to? mm ndak ada disini, di depan sana kalik mungkin kerasa	Ndak ada di, Di depan mungkin terasa
R11	Mmm iya gimana ya ini ya ndak bau apa apa to ya. endak ig ndak nyium bau apa apa aku	Tidak menyium apa pun
R12	Ngak gak ada kerasanya. ngak engak kerasa. Di depan sana kalik ya baru kecium	Ndak kerasa, Di depan sana
R13	Ngak gimana gimana sih ya ini, mas mau tanya soal baru rotinya di konter sana itu ya maksudnya?. Kalo disana tadi jujur aja aku ndak nyium bau apa apa mas, kalik ya udah mateng dari tadi gitu, jadi wangi wangi butternya udah ndak ndapet lagi ya mas	Tidak nyium apa apa
R14	Bau tua. Eh iya ngak sih ini bau tua?. bukan maksud ku bau bau kayu tua gitu lho ngeh ngak sih, kayak lu kalo ke rumah tua gitu kan ada bau bau an kayu kayu an tua gitu. Nah itu yang wa maksud bau tua tu gitu. Ngeh ngak?	Bau tua, kayu tua, rumah tua
R15	Mmm kali ini kurang cocok. Karena kali ini baru rokoknya kerasa banget. biasanya engal bau rokok, cuman kali ini bau rokoknya kerasa banget	Kali ini kurang cocok, Bau rokok (kali ini)
R16	Engak ya, ngak ada bau apa apa?. engak, ngak begitu terasa, cuman kan ya nanti nek bok cium bau e jek kerasa. Nek jauh gini kan ndak terasa to ya	Kalo di cium baru kerasa
R17	Engak ig ndak kerasa apa apa,cuman bau nasi sama mi goreng kita tadi yang kerasa, dateng panas gitu ka, baunya enak banget	Ndak kerasa, Nasi gorengnya yang kerasa baunya
R18	Aroma roti e ndak an maksud mu?. ngak kerasa kan dapur e di belakang kalo di CL sama di DP kan langsung poperces masak di tempat jadi kecium bau e, nek disini endak. kemungkinan beli soalnya kita emang suka popercesnya hehehe	Di sini tidak tercium, Tetap beli karena suka
R19	Engak ada aroma apa apa, Oo jam segini belum ada, agak pagi an tadi jam 10 - 11 an, atau nanti siang an dikit nek udah agak mulai habis gitu to, nek lidah kucing e keluar tu ya bau e manis banget. Ya kadang beli kadang ndak, udah sering saya beli lidah kucing sampe bosen dewe jadi e	Jam segini belum ada, Beli sampe bosen dewe
R20	Nek tadi di sana kerasa, di sini ya ndak. Bau mentega dari roti rotinya hehe	Di sini tidak terasa, Bau mentega dari roti

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Pertama – tama sebelum menanyakan pertanyaan ini peneliti meminta responden menghirup aroma apa yang dirasakan selama berada di restoran. Hanya

responden (R3, R4 dan R7) yang menyatakan merasakan aroma ruangan, yaitu dari produk produk yang dijual, sedangkan sisanya tidak merasakan aroma apapun saat pertama kali ditanya mengenai aroma. Tidak berhenti di situ, peneliti mencoba mengejar jawaban lebih dalam kepada responden yang tidak merasakan aroma di dalam ruangan restoran dengan menanyakan mengenai apakah tercium aroma dari menu atau kue kue yang di jual dan didapati jawaban sebagai berikut.

Responden (R6, R8, R10, R18, R12 dan R20) memberikan sanggahan mengapa mereka tidak merasakan aroma yang dimaksud, yaitu karena posisi duduk. Mereka menyampaikan yang pada intinya dengan kalimat “*ngak kerasa, kalo di depan sana baru kerasa*”, yang dimaksud “*di depan*” adalah di sekitar display case dari roti dan kue kue. Sanggahan lain juga seperti kata “*baru mateng*” disampaikan oleh (R1, R2, R5, R8, R17 dan R19).

Mengingat bahwa aroma dari menu menu akan tercium di waktu tertentu, ternyata berdasarkan pembahasan dalam tabel 4.12 mengenai aroma, sebenarnya responden dapat merasakan dan mengingat aroma dari ruangan yang ditimbulkan oleh menu yang dijual, namun dengan syarat yaitu lokasi duduk responden dan ketika produk barusan matang. Hal tersebut sekaligus menunjukkan responden tidak peduli atau bahkan sudah terbiasa dengan aroma yang ada di dalam ruangan sehingga peneliti harus menanyakan lebih spesifik kepada responden.

e) Persepsi Responden Mengenai Suhu Ruangan

Tabel 4. 13 Persepsi Responden Mengenai Suhu Ruangan

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Suhu ruangnya OKE terhitung untuk tempat yang ada di pinggir jalan. ya paling 18 lah orang kalo standart seting an ac, dan nih ngak dingin dingin amat jadi ya enak. Masuk ke sini kan abis dari luar masuk udah enak ngak panas	Oke, Untuk tempat dipinggir jalan, 18’, Masuk udah ngak panas
R2	Dingin mas di sini. Iya banget	Dingin banget
Berlanjut		
Responden	Jawaban	Inti dari jawaban

R3	Mmmm ndak panas cuman juga ndak terlalu dingin, enak sih. ndak sampek buat gerah, gini nih pas mas. Ya kayak kalo di ruangan berapa ya.... 23 derajat an mungkin ya nin. Acnya saya lihat juga ada banyak kok. Jadi nyaman cukup	Nda panas nda dingin, Ndak gerah, 23', AC cukup
R4	PAS!. Buat saya nih ya,nyaman ngaak telalu dingin	Pas, ngak terlalu dingin
R5	Ya enak ndak sumuk. ya itu nek sumuk kan ya ndak enak, jadi masuk tu kan udah seger udara ne, makan e kan jadi ndak kemrungsung	Enak, ndak sumuk
R6	Pas, apa lagi kan dari luar tuh panas, masuk sini udah adem gitu. Penting ya aku pikir AC, jadi orang masuk tu ada rasa yang beda setelah jalan dari luar	Pas, AC itu penting
R7	Udah masuk musih hujan tapi masih panas sih ya,mmm mungkin perlu dinaikin AC e kalik ya. he e agak panas hari ini. ya sumuk juga sih sebener e cuman kan ya memang lagi sumuk aja ya siang siang gini panas mletek	Perlu dinaikin ACnya, Memang lagi sumuk
R8	Gini aku ndak tau tapi hari ini AC e kayak e ndak dingin, mungkin perlu di service ya, biasanae tu ya enak ndak patek no sumuk, mboh napa hari ini agak panas an dikit wae	Biasanya tidak sumuk
R9	Dingin kok oke, pas pas, cukup ngak terlalu dingin ngak telalu panas	Pas, tidak terlalu panas
R10	Agak sumuk ya, kayak e AC e ndak ngangkat	Agak sumuk, AC ndak ngangkat
R11	Enak dingin, kan ada ACnya jadi enak tempatnya adem	Enak, tempatnya adem
R12	Sejuk di sih enak, tadi kan habis dari luar gitu masuk udah seger gitu jadi kesan pertama buat Toko Oen ini pas masuk tadi enak seger gitu	Sejuk, Masuk sudah seger
R13	Ya cukup ya, maksud e ya mmm ndak mbuat kita gerah gitu lho	Cukup, Tidak gerah
R14	Ya selayaknya restorannya, adem ngak panas. Aku tadi pesen ke dia, kalo kita pilih pilih tempat yang enak ya, yang ada ACnya, tadi kita siang makan di ikan layur bu fat itu tau ngak?	Selayaknya restoran, yang ada ACnya
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R15	Hari ini agak dingin ya, ACnya mungkin juga udah malem jadi lebih sepi lebih dingin terasa AC e. Ngak pa pa sih, ideal kok, cuman ya karena udah mulai sepi jadi lebih dingin ACnya, ya menyesuaikan lah suhunya	Menyesuaikan lah suhunya
R16	Cukup iya cukup, cukup sih gak panas juga gak dingin, mmm berapa ya, 17-18 lah ya, ACnya bukan yang split ya, hembusannya agak kurang ya he'e	Cukup, 17'-18' lah ya, Hembusan agak kurang
R17	Cukup cukup. ya buat kita ini oke lah gak masalah ya nyaman kok di sinin	Cukup
R18	Enak enak aja, gak panas panas amat gak dingin dingin amat. Waduh berapa ya, 19 an kali ya , soal enek ruangan segini pake AC e ya ndak sentral jadi butuh banyak kan, terus juga AC e ditutupin jadi ya segituan lah sekurang kurang e	Enak, 19'an
R19	Nyamannya. Ya pas sih ya gak sumuk juga gak dingin	Nyaman, Gak sumuk gak dingin
R20	Ya enak gak sumuk, ya 17 - 18 lah	Enak gak sumuk

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Suhu ruangan dalam tabel di atas akan menjawab apa yang dipersepsikan oleh indera perabaan responden dan jawaban didominasi dengan kata “*pas*” (R4, R6 dan R9), “*enak*” (R20, R18 dan R5), “*cukup*” (R3, R13, R16 dan R17). “*nyaman*” (R19) Jawaban – jawab tadi merupakan jawaban yang berkonotasi positif dengan total lima belas dari dua puluh. Beberapa responden juga menambahkan pendapatnya mengenai derajat suhu ruangan seperti yang disampaikan dalam kalimat “*19 an*” (R18), “*17 - 18 an lah*” (R16). Penegasan mengenai pentingnya AC ditambahkan dalam kalimat “*AC itu penting*” (R6) “*yang ada ACnya*” (R14).

Responden yang menyampaikan ketidak cocokan dengan suhu ruangan ditemukan 4 dari 20 melalui pernyataan “*Agak sumuk ya, kayak e AC e ndak ngangkat*” (R10), (R8) ” *biasanae tu ya enak ndak patek no sumuk*” (R7) “*ya,mmm mungkin perlu dinaikin AC e kalik ya.*” dan “*dingin banget*” (R2). Berdasarkan pembahasan tabel 4.13 di atas merasa suhu ruangan menjadi hal yang penting sebab akan berpengaruh bagi kenyamanan selama berada di dalam restoran, hal tersebut akan di pertegas dengan jawaban dari pertanyaan mengenai kenyamanan pada tabel 4.16.

II. *Feel*

a) Persepsi Responden Mengenai Pelayanan

Pertanyaan mengenai pelayanan merupakan pertanyaan yang sudah mememasuki *feel* dalam *experiential marketing* di mana akan ditanyakan mengenai bagaimana perasaan dan interaksi yang terjadi di Restoran Toko Oen Semarang yang dirasakan oleh responden.

Tabel 4. 14 Persepsi Responden Mengenai Pelayanan

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Jutek mas, tadi tu ya itu jutek, “---mau apa—“, “—udah—“. ah! Bukan jutek ya, lebih ke cuek ya	Jutek, cuek
R2	Mmm buat saya nih ya mas, buat saya kurang. Mereka ndak ada senyum senyumnya sama sekali. Kan kalo setau saya standart kan senyum salam sapa gitu kan. Kita masuk ngak ada salamnya, sampe menu dateng, juga ngak ada senyumnya. Apa lagi di sapa. ya jadi dia dateng tu kan, langsung taruk tuh menu di meja, ya udah kita pesen. Terus udah pergi gitu aja. ya udah gitu dateng ke sini juga dateng tarok aja gitu. Ngak peka gitu orangnya mas. Ngelayani kayak seadanya aja.	Ndak senyum, nga ada salam sapa, ngak peka, ngelayani seadanya
R3	Standart banget mas, ya dateng , kasi menu kita pesen dateng	Standart banget
R4	H'mm mereka tu kayak pelayan pelayan biasanya sih, seperti restoran restoran biasa. Padahal harga juga lumayan lho disini. Di banding in nih ya sama misalnyaaa.... Tavern gitu, mereka bisa lebih ramah, mulai dari kita dateng, sampe dapet kursi sampe pulang mereka selalu tersenyum dan senyumnya tu tulus itu lho, saya merasakan kalo mereka menikmati hari hari kerja mereka. kalo menurut saya ya, dalam melayani itu mereka nampak lemes gitu, tadi saya sempet mengamati mbaknya yang itu keluar dari dapur duduk di kursi depan kasir kayak males males an gitu, kelihatan capek banget	Seperti pelayan biasa, nampak lemes, kelihatan capek
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R5	Ya ramah. ya biasa aja gitu, ngasik ya diem aja ngak ada senyumnya. Ya biasa aja ndak bagus bagus amat. Oo ! cepet og cepet, ya biasa sih ya, nda salah apa apa, orang juga ketok an e udah tua ya mesti e dah apal yang dimaksud sama orang orang ya	Ya ramah, ngak senyum, Biasa aja Cepet, Tua jadi sudah apal
R6	Biasa aja, mereka tu kayak cuek cuek aja gitu, ekspresinya bener bener dataaar gitu. Kalo ngak mulai di tanya in dulu mereka ngak akan senyum. Iya bener dari awal judes gitu, cuman ngak sampe sengak gitu omongannya. Masih ngak masalah lah sebenarnya	Biasa aja, ekspresinya datar, ngakk ada senyum
R7	Aku nek disini sebenere pelayan e tu kurang peka ya, jadi ndak reaktif gitu lho, ada yg dateng ya ndak bilang apa apa, selesai ya ndak bilang apa apa. Ibu e kasir tu muka e jutek banget. Lain e ya standart lah. ya itu kan kerasa ya dari ekspresinya juga ndak ramah gitu, lemes, kleler gitu. biasa aja, ya kayak kita tadi dateng pesen udah, ngak ada antusiasnya gitu	Tidak peka tidak reaktif, jutek banget, lemes, tidak antusias
R8	Enak tu dilayanni sama pak Moel tadi tu, orang muka e tu lucu, selalu tersenyum, nek buat yang lain e seng masih muda sama ibu e yang dikasir tu ndak enak kayak kurang ramah aja gitu muka e. ya dia ngelayani dengan baik, juga cepet tanggep gitu, cuga murah senyum dibanding yang lain	Enak dilayani pak Moel, lucu, selalu tersenyum, cepet tanggap dibanding yang lain
R9	Biasa aja sih, tadi kita dilayani baik he e. ngak sih tadi kita dilayani sama yang ibunya tua itu, terus yaa oke sih dateng juga murah senyum, ngak ada masalah, kita sih oke oke aja ya	Biasa aja, murah senyum (ibunya yang tua)
R10	Ya baik tadi aku dilayani sama mas e yang item itu, he'e bagus, bagus og ndak masalah	Bagus
R11	Mm yang pak Moel tu emang saya kenal ya sebelum sebelumnya dilayanin sama beliau, tapi yang muda muda tu blm tau ya kayaknya ornag orang baru. Perlu lebih murah senyum lagi kayak pak Moel ya kalik, kan lebih murah senyum lebih enak gitu. udah itu aja sih, oh itu tadi . aku tu ndak sukak nek mas e mbawa ne tu ndak sama nampan tadi, he e ya soale kita kan ndak tau ya nak ya itu tangan tadi dari mana aja pegan apa aja gitu. Nanti coba kamu sampe in ya ke boss e	Yang muda perlu lebih murah senyum lagi, Tidak suka jika tidak dibawa dengan nampan
R12	Ngak pa pa ya, meraka melayaninya ya gesit, masaknya ya cepet tadi	Ngak pa pa, Gesit, masaknya cepet
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R13	Itu ya mungkin lebih perlu di upgrade ya bapaknya yang tua kalik ya mas. ya dateng ya harus disambut, persilah kan duduk gitu. Tidak excited gitu gitu he mmm. Mungkin ya males juga kalik ya waktu lagi sepi kayak gini. Tapi ya bok dateng ya disambut ngak Cuma dateng atau terus duduk duduk aja. Yaaa in asumsi mas. aku sih cuma bisa bilang kalo SDMnya perlu di upgrade ya mas ya, kurang sukak aku sih, kayak yang tadi tu kan ya. Nga senyum, nga sambut, flat cuek tanpa ekspresi	Perlu di upgrade bapaknya yang tua, tidak excited, males, tidak menyambut., Aku sih bilang SDMnya perlu di upgrade, nga senyum, tanpa ekspresi
R14	Mmm lucu sih ya dia heheh, ngak tau kenapa tadi dia bisa kaget aja, jadi aku nga ekspektasi apa apa, dan dia tadi cuman dataar gitu. ya itu tadi udah so, well dia catet pesenan kita dan dia pergi. standart sih ya	Ngak ekspektasi apa apa, datar, standart
R15	Ya tadi ramah, biasa aja mereka melayani seperti biasa, cuman tanpa senyum. ya wajahnya tu mungkin udah capek ya jadi udah ngak konsen, jadi lupa senyum, tapi ya ngak apa pa sih, standart aja	Biasa Tanpa senyum, Mungkin udah capek, ngak konsen, Standart
R16	Oo ya ngak gimana gimana ya, biasa aja mereka melayaninya sip sip aja sih. ya mungkin ekspresinya ya, kurang gimana yah, datar datar aja gitu mukanya ya, mungkin bisa mulai di ajarin buat lebih ramah lagi kali ya	Biasa aja ekspresinya datar, Perlu di ajari untuk ramah
R17	Ya mereka melayani dengan baik kok ngak ada masalah, senyumnya juga iya, bikin makanannya juga cepet, makanannya juga enak	Baik kok, senyum iya, Cepet
R18	Bagus sih tadi kebetulan dilayani sama pak Moel, oh ya kenapa ya kok yang dikasi name tag Cuma pak Moel. iya enak itu kalo ngelayani, murah senyum lucu kayaknya orangnya sih	Bagus sih, murah senyum
R19	Ya mereka biasa biasa saja sih, melayani dengan baik, cepet, juga ramah, ya secara keseluruhan baik sih meraka, saya puas og dengan pelayanan di sini selama ini	Baik cepet, Saya puas selama ini
R20	Bagus sih cuman tadi mbaknya di Pantry agak bingung an, waktu saya tanya ini nama namanya apa. ya dia musti tanya temannya dulu, terus harganya juga dia tadi lupa udah itu sih, yang saya agak heran,	Bagus, Lupa nama lupa harga

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Jawaban “*Biasa* ” (R4, R5, R6, R9, R15 dan R16), “*standart*“ (R3 dan R14) adalah pernyataan yang banyak disampaikan oleh responden saat ditanya mengenai bagaimana pelayanan pramusaji Restoran Toko Oen Semarang. Untuk responden (R4) menegaskan dengan pernyataan bahwa wajah dari pelayan “*nampak capek*”.

(R2) menegaskan “*tidak ada senyum dan salam sapa*” seperti pelayanan standart yang biasa diterima di restoran. Pendapat lain juga disampaikan oleh (R6) yang juga tidak memperoleh senyum dari pramusaji. Ekspresi muka menjadi bagian yang cukup banyak diperhatikan oleh responden namun sebagian besar responden tidak menerimanya dari pramusaji hal tersebut mengingatkan kembali data pada tabel 4.11 mengenai penampilan pramusaji.

Jawaban berbeda mengenai pelayanan bagus disampaikan oleh (R10, R17, R18 dan R19) seperti pelayanan yang baik, cepat dan bagus. Jawaban mengenai pak Moel kembali muncul dari (R8 dan R18) “*Bagus sih tadi kebetulan dilayani sama pak Moel*” berdasarkan pembahasan sebelas dari dua puluh jawaban responden memiliki konotasi negatif dan delapan dari dua puluh memberi penilaian positif mengenai pelayanan dari pramusaji. Dapat disimpulkan responden tidak puas dengan pelayanan dari pramusaji Restoran Toko Oen Semarang karena responden ternyata peduli dengan bagaimana mereka dilayani oleh para pramusaji.

b) Persepsi Responden Mengenai Kebersihan

Mengetahui persepsi responden mengenai kebersihan akan membantu peneliti memahami bagaimana responden menilai kebersihan karena kebersihan dapat mempengaruhi perasaan dari responden. Berikut persepsi responden mengenai kebersihan :

Tabel 4. 15 Persepsi Responden Mengenai Kebersihan

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Dibilang soal bersih – bersih amat juga enggak kotor ya enggak, cuman karena memang kesannya tua ya jadi keliatan rustic gitu. MACABANA... yah setidaknya ngak ada debu disini juga bersih sih cuman bau rokoknya nyampek ke sini. kalo di MACABANA tu ruangnya dipisah, jadi baunya ngak sampe kesini. Jadi smoking dan non smoking area ditutup. Meski beda ruangan. Udara itukan lalu lalang jadi ya gitu... kerasa	Ndak bersih juga ngak kotor, Kelihatan rustic, Setidaknya nga berdebu, Ruangan rokok dipisah
Berlanjut		
Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R2	Bersih mas ndak pa pa	Bersih

R3	Soal kebersihan yaaa. Bersih sih ya. Jangan sampek ada lalet gitu, juga masuk ke WCnya bersih og, he e., buat ukuran restorannya. Musti mejanya ngak linyit, kedua nga ada lalat. Terus selesai tamu gitu, cek jubinnya . ada tisu apa ngak. Gitu. Beda lho yak an kalo restoran kan adaa SOPnya. Ngak warung an basa gitu	Bersih sih, WC juga bersih, meja ngak linyit, nga ada lalat, tidak ada tisu di jubin
R4	Di dalem bersih, cuman masuk ke arah masuk kamar mandi tu ya, mmm berantakan, apa yang masih dalam jangkauan mata pelanggan tu ya , mestinya semua rapi ya, tapi di dalem tu agak berantakan, sih jadi agak males kalu ke toiletnya. udah sih kalo dari kebersihan dapur ngak tau ya, terus kebersihan peralatan makan bagus, ngak ada bau bau yang ngak enak, terus disini saya juga belum pernah ketemu lalet, ngak adanyamuk juga.	Bersih, Arah masuk kamar mandi berantakan, peralatan makan bagus, nga ada bau bau yang nga enak, nga ada lalet, nga ada nyamuk
R5	Ya bersih sih ndak ada apa apa dilantai. belum belum aku belum ke WC e tadi.	Bersih
R6	Bersih. Ngak ada yang berserakan dilantai, di atap juga nga ada sarang laba – laba. udah itu aja sih, ngak pa apa. Bersih kok	Bersih, Tidak berserakan dilantai, atap tidak ada sarang laba – laba
R7	Iya bersih - bersih	Bersih
R8	Bersih bersih. ya sama kaya yang kamu lihat to , bersih ndak ada sampah di lantai, ya begitu selesai makan bubar an langsung dibersihkan	Bersih, Tidak ada sampah di lantai, selesai makan langsung dibersihkan
R9	Bersih sih, kecuali tadi waktu ke toilet tu, yg d lorong banyak barang berserakan. terus beluk kiri, na yang dilongnya tu banyak barang berserakan sama suasananya gelap	Bersih kecuali lorong toilet banyak barang berserakan dan gelap
R10	Cukup bersih sih iya ya, bersih kok, he ‘em bersih ngak ada apa apa	Cukup bersih
R11	Bersih og bersih. iya bersih udah itu aja, kakn kita liat ngak ada yang berserakan, juga ngak ada laler kan. nha iya. berarti bersih kan, laler pun juga ndk bakal masuk ruangan ber AC lah ya too	Bersih, Tidak ada yg berserakan, tidak ada lalet
R12	Aamm bersih kok ngak ada sampah juga ngak ada sarang laba laba, ngak ada lalet, mejanya juga bersih, tanggap sih ya soalnya mereka, tapi aku liat begitu ada yang keluar langsung di bersihin, jadi ya bersih – bersih	Bersih, Tidak ada sampah, tidak ada sarang laba laba, nga ada lalet, meja bersih
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R13	Kebersihan ya. Saya bilang ini kurangbersih sih ya mas cobak tuh mas e liat di sudut sana ada bunga plastik, ya mau di buat apa malah ikin jorok, kalo ndak tu ya ndak sekalian, terus tuh pegawainya tu ndak teliti, mungkin yang mereka tau cuman habis makan ya dilap mejane kempling. Tapi mereka ndak memperhatikan tuh di atas nakas ada plastic item ndak jelas apa, itu kan nganggu banget buat mata. Jujur ya mas saya itu orangnya detail dan apa adanya. Kayak masalah semut tadi tu aku bilang ya aku bilang , tujuhannya ya aku perduli gitu lho mas sama orang lain maupun diri ku.	Saya bilang ini kurang bersih, Bunga plastik bikin jorok
R14	bersih kok, bersih. Cuman dindingnya ya agak udah kusam ya mungkin perlu di bersihan atau cat ulang gitu. Ini bersih sih timbang yang tadi kita siang ke sana, tadi ngak No banget, aku tu jijik an gitu geli kalo jorok udah pasti ngak banget makanannya	Bersih, Dinding perlu bersihin atau cat ulang, Kalo jorok pasti nga banget makanannya
R15	Bersih kecuali kamar mandinya. ya ngak suka aja tempatnya. mm ya ngak bersih, bau e juga kurang enak tadi di dalem	Bersih kecuali kamar mandi, ngak bersih, Bau juga kurang enak (kamar mandi)
R16	O bersih bersih, engak ngak ada lah ya mosok mengangu mata. bersih sih juga kok alatnya	Bersih, Tidak ada yang menggagu mata,
R17	O bersih bersih, cuman ini ya mmm lampunya terlalu redup ya jadi kesannya gelap gitu, ita bagus sih cuman nga ada salahnya di kasi lampu yang neon gitu biar nga terlalu gelap	Bersih, Lampunya terlalu redup ya jadi kesannya gelap
R18	Bersih kok, tu ngak ada sawan, juga ndak ada lalet, tidak ada barang yang bertumpukan di atas barang yang lain, jadi ngak kelihatan berantakan gitu lho, ya lah ya, orang karyawannya aja ada enam, mosok buat resto segini aja ngak isa bersihin heheheh	Bersih ngak ada sawan dan lalet, Tidak ada yang berantakan
R19	Oo bersih, ya mereka kan juga menjaga nama baik ya, dengan menjaga kebersihan kan nek ndak bersih juga kita ngak mau ke sini. Bayak wisatawan juga akan disini jadi ndak mungkin juga to kalo di depan wisatawan gitu ya mosok kemproh kan ya ndak to	Bersih, Kalo nga bersih kita nga ke sini
R20	Bersih bersih. Ya bersih ngak ada sampah e, mereka tadi ambil roti e juga pake sarung tangan bening, ya bersih kok	Bersih, Ambil roti pake sarung tangan bening

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Sebanyak delapan belas dari dua puluh responden yang ditanyai mengenai kebersihan restoran ini menyatakan Restoran Toko Oen Semarang bersih. Satu responden menjawab kurang bersih (R13) dan satu responden menjawab tidak bersih juga tidak kotor (R1) adapun alasan lebih spesifik yang disebutkan oleh (R13) mengapa tidak bersih, seperti “*bunga plastik, pegawai yang tidak teliti dan plastik di atas nakas yang mengganggu pemandangan*”. Untuk responden yang menyatakan Restoran Toko Oen bersih memiliki beberapa pernyataan yang sama, seperti tidak ditemukannya lalat, sarang laba laba dan sampah. Dapat diartikan bahwa standart kebersihan menurut responden adalah seperti jawaban dominan di atas.

Namun meskipun menyatakan bersih ada beberapa responden yang mempermasalah kan salah satu ruangan di dalam Restoran Toko Oen Semarang, yaitu mulai dari lorong menuju toilet hingga di dalam toilet. Mereka yang menyatakannya adalah dari responden (R4, R9 dan R15). Berdasar dari jawaban tersebut bisa disimpulkan bahwa restoran Toko Oen Semarang merupakan restoran yang sanggup menjaga kebersihan dan responden menaruh perhatian terhadap kebersihan lorong kamar mandi.

c) Persepsi Responden Mengenai Kenyamanan

Salah satu bagian yang penting dari *feel* dalam *experienital marketing* adalah kenyamanan. Kenyamanan akan merangkum pertanyaan mengenai pelayanan dan kebersihan pada tabel sebelumnya. Dalam pertanyaan mengenai kenyamanan akan didapatkan jawaban yang merupakan kombinasi dari beberapa pertanyaan tergantung dari bagaimana responden mempersepsikannya.

Tabel 4. 16 Persepsi Responden Mengenai Kenyamanan

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Mmmm untuk tempat yang ada di deket jalan raya.nyaman sih, ya paling cuman suara jalannya ya agak ramai tapi overall sama sekali ngak masalah sih kita menik mati lah ya	Nyaman Nyaman untuk tempat yang deket dijalan raya
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R2	Ya nyaman ya tempat e enak suasananya yang dibangun tu enak, kenyamannannya s uasananya, ruangnya juga enak kesan kuno ya kerasa	Nyaman, suasana yang dibangun tu enak, kesan kuno kerasa
R3	Nyaman, jarang lho ada ruang merokok yang boleh pake AC, enak ni sambil memandang sekeliling menikmati interiornya gitu	Nyaman, rokok tapi AC
R4	Yanyaman ya, restoran tapi juga kayak kafe, terus makanannya enak, suhu ruangan e ya pas, dekorasi dekorasinya juga bagus,nyaman aja gitu	Nyaman kayak kafe, makanan enak, suhu pas, dekorasi bagus
R5	Ya nyaman, enak og tempat e makanan e enak, suasana e ala Belanda gitu, juga ndak sumuk, pencahayaan e pas, ya,, ya kayak gitu ya	Nyaman, Enak tempat e, makanan enak, suasana ala Belanda, ndak sumuk, pencahayaan
R6	Aduh, gimana ya.... Mm nyaman sih ya, kalo disini tu suasananya enak kita masuk tu udah beda wae gitu rasanya, kan begitu buka pintu terasa berada di abad yang berbeda gitu, terus duduk sambil menghibur mata gitu pas aja suasananya	Nyaman, suasananya enak, duduk sambil menghibur mata, buka pintu terasa berada di abad yang berbeda
R7	Nyaman ya,,,, aduh gimana ya mmmm ya kayak misale tadi tu, kalo jam e pas mateng bau e enak, terus suasana e pas, nyaman gitu	Nyaman, Pas mateng baunya enak, suasana pas
R8	Nyaman om suka kalo duduk lama di sini, apa ya, enak aja buat kumpul kumpul terus sambil ngobrol, suasananya tu seperti di rumah sendiri, pewarnaannya juga kali ya ada rasa nyaman, kuno,pencahayaan e juga bagus. Mmm nyaman ya aku rasa, tempat e enak ya mungkin juga karena ita udah terbiasa aja kali ya gitu aja, adaa kenangannya.	Nyaman, Enak buat kumpul sambil ngobrol, seperti rumah sendiri, kuno, pencahayaan bagus, ada kenangannya
R9	Mmm aku sih suka ya tempat nya nyaman, ruangnya ya dingin, cuman lebih di pisah in kali ya yang smoking sama yang non smoking ya, he e. kerasa banget sampe sini. Makanannya ya cocok cukup enak ya. teruus, ini dekorasinya juga bagus sih	Nyaman, Ruangnya, dingin, pisahkan smoking dan non smoking, dekorasi bagus
R10	Nyaman tu ya suasananya pas dengan saya yang kita ingin kan gitu. Kan saya kesini tadi ada bahasan dan tempatnya ngak terlalu rame, ngak apa.. ngak susah dapet parkirnya tu lho jadi dateng dateng tu masih fesh gitu. ya pelayanan e juga bagus, makanan e juga enak. Ngak pa pas sih	Nyaman, Pas dengan yang saya inginkan, tempat yang tidak terlalu rame, mudah parkir, pelayanan juga bagus
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R11	Iya nyaman og disini. Ya ngak sumuk, tempatnya bersih, gitu ya nyaman ya. ya udah itu tadi tempatnya bersih nga panas	Nyaman, Tidak sumuk, bersih
R12	Mmm ya bersih, ngak gerah, pelayanannya cepat, bersih cepet, terus apa ya, tempatnya tu emang udahnnyaman sih ya jadi betah saya duduk duduk di sini	Nyaman, Bersih, tidak gerah, cepat
R13	Oke jadi ya saya suka dari Toko Oen tu udah jelas suasananya dapet banget, terus interiornya tu membut kita mau jalan keliling toko sebentar, nha terus mampir ke bagian kue heheheh. Ya karena barusan saya sudah melakukannya hehehe,nyaman og nyaman	Nyaman, Suasananya dapet banget
R14	Ini tu ya lebih serem dari kafe batavia, jadi di jakarta tu kan ada kota tua gitu kan dan ini kesannya lebih gelap gitu, atau juga karena ini bukan di downtown gitu jadi vibenya beda banget. ya itu tadi suasananya disini lebih gelap dari batavia, tapi ini ekspektasinya bagus sih, soalnya sama sama enak sama sama bagus buat di foto, juga sama sama ya... okey sih cocok nyaman	Nyaman, Ekspektasinya bagus sih, bagus buat di foto
R15	Ya nyaman sih, tempat e ada AC e, terus pencahayaan e ya pas, membuat pencahayaan mengarah ke pantry ne tu bagus lho membuat barang yang di jual jadi makin jelas hehehe, ya apa lagi ya, mm suasananya pas	Nyaman, ada AC, pencahayaanpas
R16	Nyaman dong, eeee ya bersih, tempatnya bagus, interiornya ya, kuno kuno gitu, mmm bagus sih he e, ngak sumuk juga disini	Nyaman, bersih bagus, kuno kuno gitu, ngak sumuk
R17	Ya nyaman,,, aku tu ngak kesini kalo ngak ngajak ngajak orang yang spesial, buat foto foto bagus, terus tempat e yanyaman, gitu, interiornya tu lho jadul jadul sekalian cuci mata	Nyaman, buat foto foto bagus, interiornya tu lho jadul jadul
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R18	Mmm ya kita ke ini lebih karena beli makan ya jadi ngak begitu merhati in soal kenyamanan sih ya, ya di sini enak juga sih ya cukupnyaman, ngak sumuk pelayanan ya oke, cepet, suasanaya tu dapet gitu lho. ya pencahayaannya cukup ya suasana kunonya tud dapet gitu ya. aku rasa oke sih enak, tempat ini memang nyaman	Nyaman, Ngak sumuk, pelayanan oke, cepet, suasana dapet
R19	Ya nyaman, kan tadi juga bersih, ngak sumuk, pelayanannya cepet. Teruus... apa lagi ya, ya makanannya enak, ruangnya dekorasinya juga bagus	Nyaman, bersih ngak sumuk,cepat, dekorasi bagus
R20	Ya tempatnyanyaman, ngak panas, terus ngak terlalu rame,nyaman koknyaman	Nyaman, nga panas, ngak terlalu rame

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Pendapat rersponden mengenai kenyamanan dari Restoran Toko Oen Semarang memungkinkan untuk menjawab lebih dari satu jawaban karena responden diminta untuk menjelaskan hal hal apa saja yang menurutnya berelasi dengan kenyamanan. Hasil memperlihatkan bahwa seluruh responden merasa nyaman dengan restoran Toko Oen Semarang. Sebelas dari dua puluh responden mengkaitkan kenyamanan dengan kata kata yang berelasi degan suhu ruangan seperti “*ngak sumuk*” (R11, R16, R18, R19 , R20 dan R12), “*ada AC*”(R3, R15). Jawaban tambahan yaitu mengenai kebersihan disampaikan oleh (R16) “*eee ya bersih, tempatnya bagus*” dan (R19) “*Ya nyaman, kan tadi juga bersih*” paadalah suhu ruangan bukan bagian dari *feel*, telah terjadi saling keterkaitan antara aspek *experirntial marketing* yaitu *sense* dan *feel*. Sedangkan jawaban lainnya yang berkaitan dengan, pencahayaan dan dekorasi.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diartikan bahwa persepsi responden mengenai kenyamanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan suhu ruangan sesuai yang responden inginkan, hal ini berkaitan dengan tabel 4.13 mengani suhu ruangan.

III. Think

a) Persepsi Responden Mengenai Produk

Tabel 4.17 mulai memasuki pertanyaan *think* dalam *experiential marketing*. Peneliti akan mencari tahu apa yang responden pikirkan mengenai produk yang di jual oleh Restoran Toko Oen Semarang, dengan mengetahui hal tersebut akan menjawab apa persepsi responden mengenai produk yang di jual oleh Restoran Toko Oen Semarang :

Tabel 4. 17 Persepsi Responden Mengenai Produk

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Ngak masalah sih soalnya sini kan juga ngak cuman jual makanannya aja tapi kan juga jual tempatnya jadi lah ya ngak pa pa ya, misal kalo di banding in restoran yang punya tema tema an kayak gini kalo di Jakarta ya juga mahal. Beda kalo cuman restoran biasa aja gitu yang emang , emang jual cuman makanan aja. rasanya sih ya enak, intinya saya suka makanan makanan disini, di omong soal porsinya sih ya cukup ya emang kalo ice cream kan ya segini semua nyesuai in gelasnya, menunya nih kurang gambar menurut aku. Jadi kurang jelas apa yang mau kita beli jadinya.	Ngak masalah, ngak cuman jual makanan, jual tempat Intinya saya suka makanan disini, porsi cukup, Menu kurang gambar
R2	Ya kayak ini nih salad udang yang tadi kita beli, udangnya banyak. Saladnya juga pas. Ngak terlalu manis gitu, kan ada kan mayonesnya kadang itu manis manis aneh gitu. Nha ini ngak, juga terus orang lain kan kadang mikir tuh buat mayonesnya banyak. Tapi ngak di Toko Oen ini, mayonesnya pas, cukup, jadi ngak bikin enek gitu ngak ampe banjir ke mana mana gitu mayonesnya	Udangnya banyak, saladnya pas, Mayones tidak terlalu manis, mayones pas ngak ampe banjir
R3	Mmm ya rata rata emang segitu ya. Ini soal roti telurnya tadi ngak?. mmm soal harga ya..... Kalo buat saya..... Emang agak mahal, makanya saya ke sini sesekali aja..... Kalo dari porsi. Ukuran roti telur ya segitu gitu aja sih ya udah ada cetakannya kan itu mmm. Aku bilang,,,,, ini pas lah jika mempertimbangkan enaknyanya kenyamanannya, suasananya, desain kunonya. Instagramable banget hehe	Rata rata emang segitu, Emang agak mahal, kesini sesekali, Kenyamanannya suasananya dan desain kuno instagramable
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R4	Mmm enak. Iya enak ya enak. kalo makanannya jelas ya enak, ini kan ya udah melegenda ya makanan dan ice creamnya, soal harga sih nggak begitu masalah sih yanyaman juga tempatnya soalnya	Enak, Udah melegenda, harga nga masalah
R5	Ya enak. Cuman enak ya, minuman disini biasa biasa aja, makanan e yang enak. Biasa aja, gitu gitu tok, paling an ya beli es teh baru nanti mintak lagi ice cream, seng enak ice cream e di sini, nek minuman e biasa aja. Nek dari harga ya emang agak lebih mahal ya, Ya.. , mmm ya mungkin karena dia juga jual suasana e ya jadi agak mahal, tapi to ya isi ne banyak, porsi keluarga kalik ya jangan dimakan sendirian. Kayak ni om juga paroan bek anak. Beli nasi e dua gitu nek dah belum lagi nanti bawak pulang kue kue an e to. Kenyang sih om e nek kesini mesti hahahahahah	Enak, Minuman biasa aja, Harga emang agak mahal, karena dia jual suasana, Porsi keluarga, kenyang
R6	Harga sih ndak masalah, porsinya sedikit kurang sih buat aku, untung rasanya enak dan karena enak jadi tetep wae milih e ini. Lebih enak an ya kue kue e ya, karena mereka kan emang spesialis kue dan ice ya to. Valuenya ya.... Enak sih ya soalnya jadi mungkin ada kualitas juga sih ya yang ndak bisa diukur dengan porsi, misal mau porsinya ditambah ya kan otomatis harga ikut nambah	Harga sih ndak masalah, Porsinya sedikit kurang, Untung rasanya enak, Spesialis kue dan ice
R7	Pas sih porsinya buat saya lho ya, tapi juga nek dirasa banyak Ya jadi Toko Oen tu kan restoran keluarga to jadi porsine ya buat keluarga gitu to kan	Pas porsinya, Restoran keluarga
R8	Enak, Ya enak, Harga agak ya, tapi nggak pa pa sih yaaa dimana mana harga e ya 20-30 an.	Harga agak (mahal) tapi nggak pa pa
R9	Buat popercesnya enak, Nggak masalah sih soalnya isinya juga banyak, buat ice creamnya sih enak cuman dari segi penampilan ice creamnya kurang menarik ya, ini piringnya tu kebesaran. Mmm ya itu tadi deh kalo dari sisi rasa oke cuman dari presentasi makanannya tu kurang banget gitu, nggak eye catching, Terus mmm kalo soal harga sih yaaa, oke sih nggak masalah emang rata rata segitu an ya	Enak, Penampilan ice kurang menarik, Harga oke
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R10	Apa ya.. mmm ngak ada sih. Enak og	Tidak ada, Enak
R11	Kan tadi udah, Enak. nek aku ya emang dari dulu Toko Oen emang mahal sih ya, tadi tu sate e aja 40ribuan. Tapi kan dia nga cuman jual makanan e, dia kan juga jual nama e. kan ini sampe luar negeri, orang orang bule Belanda kan dah juga pada tau kalo yang pernah ke indonesia sebelum e	Enak, Dari dulu Toko Oen emang mahal Jual nama
R12	Ini kayaknya soal es kopyor haraganya sih sama cuman ukurannya beda, banyak an di Istana Mie. Mahal ya menurut saya ini, he eh. ya tapi ngerti juga sih ngak cuman jual makanannya di sini kan juga jual tempatnya ya, jadi ya cukup cukup lah ngak papa kan juga sambil cuci mata ya di sini soalnya	Kopyor kemahalan, Jual tempat, Mahal ya menurut saya Ngak pa pa, Ssambil cuci mata
R13	Kalo dari sisi jual beli ya. Lu beli gua jual. Menurut saya ini ngak masuk. jadi kan ada nilai yang dibayarkan berupa suasana. Mm aku sih jujur mas orang e ya semua tak cerita in, kalo kamu mau makan, suasana vintage kuno kuno gitu ya sini ndak pa pa, Emang suasananya oke cuman dari prinsip ekonomi lu jual gue beli. Ini ngak masuk, yak'e ayam goreng di depan jauh lebih enak hehehehe, lebih ekonomis, lebih masuk heheheh. Cuman ya tergantung orang ya maunya yang kayak apa yang di cari. Nasi gorengnya aja tadi ya ngak banyak banyak amat. Misal kan mau di bikin special kasi aja sosis atas bakso gitu menurut aku ini tadi sepi banget nasi goreng e. Ya kali ini saya kan emang tidak mencari makanannya tapi suasanaya mas, bukan untuk menikmati makanannya sebenarnya. Gitu sih, suami saya bikin lebih enak. Tapi ya mie e ya biasa aja ya enak kayak Indomi. Atau malah Indomi ini terinspirasi dari bakmi imi ini hehehe. Indomi seng niru ini hehehe. Sama di kantin Undip masih enak kantin lho mas. Mas bukan manajer e to? Ndak pa apa to ni mas?. kalo iya nih saya mau lapurin ke mas	Ini ngak masuk dari sisi lu beli gua jual, Menikmati suasana
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R14	Mm ini enak, lidahnya empuk, ininya enak, ini by the way ini ada mashed potatonya enak ngak beyek, dan biasanya tu kita makan benyek, nah ini engak benyek, aku suka, tapi anehnya ya rasanya tu ini butternya lebih kuat dari potatonya juga kayak ada rasa rasa mmm mushroomnya ya, Jadi kalo aku urutinnya ya ini lidah nomer satu, terus, nasi gorengnya, dua, terus baru roti roti annya. Terus apa?, harga ya? Soal harga ngak masalah sih	Enak, Lidahnya empuk, suka mashed potato, butter lebih kuat dari potato, Lidah nomer satu
R15	Enak, tadi itu to kecapnya disini khas jadi om suka kalo makan satenya disini, Ooo engak, Enak soalnya sih, jadi ya memang segitu lah harga ne kali ya. Ya cukup - cukup porsi e	Enak, Kecapnya khas, Harga memang segitu, Porsi cukup
R16	Ngak mahal juga sih karena dia kan juga menjaga kualitas ya, ni kan udah puluhan tahun kan, Jadi soal enak ya udah pasti enak ya hehe	Nga mahal, Jaga kualitas, Udah pasti enak
R17	Ndak og ndak mahal cuman ya itu tadi kan karena tempatnya ya bagus jadi enak gitu buat hang out. Ini apa mmm buku menunya ngak begitu jelas, jadi kita banyak yang ngak tau harus bolak balik tanya ke pelayannya ini apa, itu apa, ya kalo boleh di tambahin gambar gitu biar kita kan punya bayangan gitu apa yang mau di beli	Ndak mahal karena tempatnya bagus, Buku menunya ngak jelas
R18	Apa ya, ngak ada ya, lha udah enak rasa e. Mmmm porsi dan harga tu kan ya sesuai sama orang e, nek aku sih ya wajar wajar sih soale kan sini kan juga jualan tempat e gitu orang dateng menikmati suasana kuno juga	Enak porsi dan harga sesuai Jualan tempat
R19	Kurang banyak hehehe. Ya ngak juga sih cuman kan ya kalo dapet lebih banyak kan kita senang hehehe. Harganya he e?. Mmm ngak sih ya, standart yang lain juga segitu segitu an	Kurang banyak, Harga standart
R20	Mmm iya agak mahal sih cuman kan ya ada rasa ada harga ya, dateng pun juga karena enak Belum ada di tempat lain sih, kalau nemu makanan kayak gini selain di Toko Oen	Agak mahal, Ada rasa ada harga, Belum nemu tempat lain

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Responden pertama ditanya mengenai apa yang mereka pikirkan mengenai produk yang dijual oleh restoran Toko Oen Semarang, dan jawaban mereka sangat beragam di mana pada intinya merujuk kembali pada rasa makanan seperti yang disampaikan tabel 4.9 setelah di dalam oleh peneliti ditemukan jawaban lain mengenai harga dan porsi seperti berikut. Tiga belas dari dua puluh responden (R3,

R4, R5, R6, R8, R9, R12, R16, R17, R18, R20, R15 dan R14) menjawab bahwa tidak ada masalah dengan harga dari produk yang dijual oleh restoran Toko Oen Semarang mahal. Jawaban tersebut disampaikan oleh (R4) *“soal harga sih ngak begitu masalah sih ya”*, (R8) *“ harga agak ya, tapi ngak pa pa sih yaaa dimana mana harga e ya 20-30 an.”*, (R15) *“oo enggak, enak soalnya sih, jadi ya memang segitu lah harga ne”* (R18) *“mmm porsi dan harga tu kan ya sesuai sama orang e, nek aku sih ya wajar wajar sih soale kan sini kan juga jualan tempat e gitu lho”*. dan beberapa pendapat alin yang berkaitan dengan harga.

Kata kunci lain yaitu yang berkaitan dengan porsi dan jumlah disebutkan oleh tujuh dari dua puluh responden (R1, R2, R7, R4, R8, R15 dan R18). kata tersebut terucap dalam kalimat *“intinya saya suka makanan disini, porsi cukup”* dari responden (R1). (R2) Menyebutkan *“orang lain kan kadang mikir tuh buat mayonesnya banyak, tapi ngak di Toko Oen ini, mayonesnya pas, cukup, jadi ngak bikin enek gitu ngak ampe banjir”*, (R7) Menjawab *“Pas sih porsinya buat saya lho ya”*. Berkaitan dengan rasa (R14) menambahkan pendapat akan kepuasannya mengenai bistik lidah *“jadi kalo aku urutin ya ini lidah nomer satu, terus, nasi gorengnya, dua, terus baru roti roti an”* pendapat lain mengenai rasa juga disampaikan oleh (R15) *“itu to kecapnya disini khas jadi om suka”*. Jadi selain harga responden juga mempertimbangkan porsi dan rasa, hal ini serupa dengan yang ditemukan dalam tabel 4.9 mengenai rasa.

Di temukan satu statemen unik dari R3 yaitu *“instagramable banget ehehe”*. Dari pernyataan tersebut R3 menyampaikan keindahan dari produk makanan yang disajikan oleh Restoran Toko Oen Semarang sehingga R3 terdorong untuk mengabadikannya dan memikirkan untuk *mempostingkannya* dalam laman instagramnya.

Jawaban yang berkaitan dengan harga pada tabel di atas diberi penegasan oleh R10 dari R13 responden bahwa alasan mengapa Restoran Toko Oen Semarang menjual dengan harga yang cukup mahal, adalah karena *“mereka menjual tempat, menjual nama dan menjual suasana”* (R1, R2, R4, R8, R11, R6, R13, R17 dan R18) ketiga jawaban tersebut menjadi pertimbangan mengapa responden tidak

mengeluhan harga dari produk – produk Restoran Toko Oen Semarang dan produk yang *instagramable*.

Masih ditemukan jawaban yang konsisten dengan jawaban pada tabel 4.9 mengenai rasa. Kata kata yang berelasi dengan porsi kembali muncul. Jadi dapat diartikan bahwa reponden penelitian ini sangat menaruh perhatian terhadap porsi yang disajikan. Responden dalam tabel ini juga berusaha membanding bandingkan harga dengan nilai lain yang bisa diperoleh selain porsi, seperti suasana, rasa, dan Restoran Toko Oen Semarang sebagi tempat yang memiliki makna.

b) Persepsi Responden Mengenai Tempat

Berikut adalah jawaban responden terkait dengan apa yang responden pikirkan mengenai Tempat, meliputi desain ruang, inteior dan pembahasannya :

Tabel 4. 18 Persepsi Responden Mengenai Mengenai Tempat

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Karena... dia .. menonjolkan sisi sejarah yang. Mungkin itu menjadi nilai tambah di banding sesama pesaingnya. jadi. nih ya, meskipun udah di tahun yang lebih modern tapi kalian tetep bisa ngerasa balik ke jaman itu dengan rasa.	Menonjolkan sisi Sejarah menjadi nilai tambah
R2	Bagus sih mas. Suasananya dapat banget buat restoran kuno, tak pikir yaaa feelnya kerasa mas. Dia berusaha tuh menghadirkan konsep tua! Dengan... kayak mesin ketik antic itu, terus penutup ACnya Sengaja di gitu in supaya ngak ngena sama barang barang yang berbau modern tapiiii tetep buat pelanggannyaman gitu. Apa lagi ya? Ini meja kursinya kalik ya kelihatan antic gitu. Terus kalo mas lihat dari bangunannya kerasa banget ini emang kuno gitu. Kesan tempo dulunya dapet deh pokoknya	Bagus, Suasananya dapat, Kesan tempo dulunya dapet banget
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R3	Nah ini mas. Restoran in kan udah tau udah ada sebelum merdeka bahkan, nha mereka itu berusaha menghadirkan apa ya... kesan yang ada.	Mereka berusaha menghadirkan kesan, sampe sekarang Antik,

	Dulu nih kan ini semua belum di angap antik. DULUU. Tapi kan mereka sampe sekarng bertahan , nah bertahannya itu lho yang membuat mereka punya apa ya.... Kayak kontribusi gitu lho. Misal kan nih . antic buat saya sama buat mas beda. Mungkin buat mas antic itu kuno, dah ngak jaman lah tapi antic buat saya itu penuh kenangan, penuh pengalaman. Kita bisa menikmati nih sambil mbayangin dulu si ownernya ngapain aja di toko ini, siapa aja nih yang pernah ke sini, kejadian kejadian apa nih yan pernah ada di sini. Itu mereka pertahanan sampe sekarang.	Penuh kenangan, Penuh pengalaman
R4	Dia - mencoba - untuk - mempertahankan kesan..oldnya. Jadi aku pikir ini tempat yang cocok buat mengenang pengalaman pengalaman atau kenangan buat orang orang tua	Mempertahan kan kesan oldnya, Cocok buat orang tua
R5	Ya kan dia kan mau mempertahankan ciri khasnya to, orang orang taunya tu kan ya Toko Oen kayak gini, cobak nek di rubah kan ya ndak cocok lagi, dari dulu ya orang tau Toko Oen restoran Belanda.. Yaaaa misale itu lampu gantung e, foto foto e, suasana ruangan e, bangunan e kan ya sama terus dari dulu, ya paling Cuma di cat catnya aja yang ganti yah. belum sih cuman kan kalo dari catnya aja ndak perlu ganti ganti yang lain, jendela e harang kan ya masih kelihatan kuno gitu dari dulu juga gini lah ya tak rasa.	Mempertahan kan ciri khasnya
R6	Ya mereka menyadari bahwa dengan mempertahankan kan ini, bisa menjadi nilai saing buat yang lain, aku nga tau sih mana aja yang udah di rubah, cuman kan ya ini semua menjadi nilai tambah gitu	Menyadari bisa menjadi nilai saing
R7	Bagus ya, antik kuno dannyaman suasananya. Pajangan pajangannya juga bagus	Bagus, Antik
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R8	Udah dari om remaja udah kayak gini bentuk e ya ndak berubah berubah berubah. ya waktu dibangun mereka membangun restoran yg	Mau menonjolkan suasana, awalnya strategi makanan,

	sesuai jamannya, terus kalo sekarang kita yang kesini udah berubah penilaiannya jadi restoran antik, ya sama kayak koenokoeni gitu ya dia mau menonjolkan suasana nya. Tapi awalnya kan buat strategi suasana. Tapi makanannya. Seiring berjalanananya waktu ya jadi kuni strateginya berubah jadi restoran kuno gitu	lama lama jadi strategi restoran
R9	O eye catching banget, itu kita masuk tu ya liat mesin kasirnya, liat konter kue e, itu dah kayak nikmat aja gitu lho cuci mata, sampe meja kursinya pun juga kesan kuno gitu, pake kain putih an aja hehe. Enak sih ya aku pikir tempatnya bagus, cuman ndak terlalu memberi kesan mewah, kayak homey gitu kali ya namanya	Eye catching banget, Homey gitu
R10	Ya ini kan restoran kuno gitu to, dulu mamah ku ya sering kesini. jadi dia mempertahankan konsep restoran Belandanya itu ya, dengan menjadikannya sebagai restoran yang nyaman dan tempo dulu. Ya gitu ya? Iya dia menunjukkan identitasnya yang tidak bisa dirubah, jadi dia konsisten menjaga kualitas dan suasana dari tempatnya itu sendiri	Restoran kuno, Mempertahankan konsep, Menonjolkan identitas kualitas dan suasa
R11	Ya manajer sama pemiliknya mau jual namanya kali ya. Jadi ya karena itu juga jadi mahal. Bagus sih, jadi mempertahankan kesan jadulnya ya. Mugkin si pak Moel tu juga di pertahanin supaya tetep kerja disini ya	Mau jual nama, Mempertahankan kesan jadul Pak Moel, pak Moel juga di pertahanin
R12	Mungkin mau mempertahankan nilai istimewanya. ya dari pintu jendela, ini apa lemari ACnya, ini kursinya juga masih kuno, show casenya juga kuno. Meningalkan kesan kuno ya yang dalem gitu ya	Kuno, Mempertahankan nilai istimewa
R13	Ya kan di akan menjual ininya mas, tempatnya. Seperti yang tadi kita bicara in kalo dari segi lu jual gua beli, ini sih ndak masuk mas, kemahalan cuman kan ya gitu, ngak pa pa sih saya emang menikmasti tempatnya mas	Menjual tempat, Menikmati suasana
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R14	Tempatnya tu vintage banget ya, dan meskipun mungkin dari segi usia kalah ya sama kafe batavia, ini, ngak kalah vintage kok, maka dari itu ya tadi waktu masuk itu sebenarnya mau duduk di sana, begitu lihat kasir kuno itu, cuman ini, mbak manager saya nga betah dingin, kita jadi pindah sini. Tapi nga pa pa sih tetep kelihatan nanti foto tinggal geser dikit udah dapet lagi viewnya. Apa lagi ya. Mmm ya itu tadi feel vintagenya itu dapet banget. Meskipun sebenarnya aku ngak expect apa apa, tapi ni good enough dan yaaa.. oke lah	Feel vintagenya itu dapet banget
R15	Om pikir dia berusaha menjaga ciri khasnya ya. Ya. ya dari lantai e udah kuno, terus klasik gitu ya suasananya, cocok buat restoran keluarga ini, jendelanya segala, tempat pantrynya juga kuno gitu terus apa, eem berusaha menunjukkan kalau Toko Oen ini tu restoran yang kuno gitu	Berusaha menjaga ciri khasnya, Restoran keluarga, Klasik
R16	Ya dia kan mau menjaga ciri khas Belandannya, dari dulu mungkin kayak gini ya, Mmm jadi dia. yaaa, menjadikan tempat dan pengalamannya di restoran ini sebagai kemampuan bersaingnya gitu	Menjaga ciri khas, Menjadikan tempat dan pengalamannya di restoran ini sebagai kemampuan bersaing
R17	O bagus bagus, ya itu tadi kuno klasik bagus ini suasana dan interiornya ya aku kalo ke sini mesti ada seseorang atau sesuatu yang spesial baru ke sini, feelnya tu enak buat stay agak lama an gitu, soal pesen nanti tinggal pesen lagi lah	Bagus, Kuno, Mesti ada seseorang atau sesuatu yang spesial baru ke sini, Feelnya tu enak
R18	Mmm bagus, dimana lagi cobak di Semarang kita bisa dapetin suasana yang bener bener kuno kayak gini. Ya kalo di IBC tu ya juga kuno ya, lampu gantung e bagus, cuman pajangan – pajangan e tu berasa banget kalo rekondisi gitu, baru cuman dibikin konsep vintage tapi aku tau banget itu tu pajangan e baru, beda nek disini tu ya, foto foto e, lampu e , internit e tu mampu mengiring buat kita mengingngat ingat rasa e restoran Belanda jaman dulu tu kayak pie gitu lo	Bagus, Kuno, suasana yang bener bener kuno, foto foto e, lampu e , internit e, mampu mengiring buat kita mengingat ingat rasa e restoran Belanda jaman dulu
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R19	Ya apa ya, ya ini kan sudah jadi restoran dan iconnya kota Semarang ya, jadi kalo ngajak orang tanya gitu kan pasti taunya ya Toko Oen, lawang sewu. Jadi ya dia menjual ciri khasnya sebagai restoran khas Belanda. Ya ini to dari luar bangunan e ada tulisan e Toko Oen, masuk dalem tu suasana ne kan ya beda, terus mereka kasi kursi kursinya juga kuno, ornamen ornamen kuno kayak itu mesin ketik di pajang. jendela jendela e juga masih asli. Bagus sih, mereka merawat tokonya sendiri	Iconnya kota Semarang, Menjual ciri khasnya ya
R20	Jadi kan dia udah dari jaman Belanda tu, udah 83 tahun, ya dia menyadari itu sebagai sebuah peluang to, kan bisa bertahan sampe sekarang kan artinya ini tempat enak gitu lho Nyaman, dekornya juga masih asli nga pernah berubah ya dari jaman dulu, kalo oma saya cerita	Menyadari ini sebagai peluang, Tempat enak Dekor masih asli

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Seperti yang disampaikan oleh sepuluh dari tiga belas responden dalam tabel 4.17 bahwa Restoran Toko Oen tidak hanya menjual menu saja tapi juga tempat, menjual nama dan menjual suasana maka pertanyaan mengenai tempat desain dan interior menjadi penting untuk ditanyakan. Dua belas dari dua puluh responden memberikan jawaban yang berkaitan dengan ragam kata “kuno”, seperti “sejarah” (R1) “tempo dulu” (R2) “vintage” (R14) “jadul” (R11) “antik” (R3 dan R7) “old” (R4) “klasik” (R15) dan “kuno” (R10, R12 dan R17). Beberapa kata yang berkaitan dengan kata “kuno” tersebut seperti berikut (R1) “*menonjolkan sisi Sejarah yang mungkin itu menjadi nilai tambah di banding sesama pesaingnya*” (R4) “*Mempertahan kan kesan oldnya, cocok buat mengenang buat orang tua*” dan (R18) “*dimana lagi cobak di Semarang kita bisa dapetin suasana yang bener benr kuno kayak gini*”.

Kalimat – kalimat tersebut mengisyaratkan bahwa para responden memahami upaya Restoran Toko Oen Semarang dengan mempertahankan kesan kuno sebagai adalah bagian dari *experiential marketing*. Jika di teliti sebenarnya responden berusaha untuk membandingkan pemikirannya mengenai harga dengan porsi dan tempat, hal tersebut dibuktikan oleh jawaban – jawaban dari tabel di atas seperti jawaban (R3, R4, R6, R11, R12, R14, R15, R17 dan R18).

IV. Act

a) Kenangan

Berkaitan dengan *experiential marketing* kenangan menjadi hal yang perlu dicari tahu, kenangan apa saja yang pernah dirasakan oleh responden, berikut pembahasannya :

Tabel 4. 19 Persepsi Responden Mengenai Kenangan

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Ndak ada sih ya, mm cuman dulu pernahkan mau beli in buat mamah scotel, pesen nih, mereka bilang ngak bisa soalnya kokinya lagi pergi bazar. Terus ya udah . abis tu mereka yang kabari malahan kalo mau di usaha in and dapet deh jadi terus aku ambil disini	Berusaha menyediakan pesanan
R2	Waktu itu 2013 an kalo ngak salah eyang saya pernah ulang tahun disini, ya mungkin bapak pikir ini cocok ya buat orang tua seumuran almarhum	Pesta ulang tahun eyang, Cocok untuk seumuran (nenek)
R3	Yaitu, aaaaa.... Ada ceritanya. Pengalamannya, kisahnya itu mas. Jadi ya tak rasa kenapa kok begini, ya mereka tau aja, harga dari sesuatu yang bisa dilabeli antic. Jadul gitu.	Ada ceritanya Jadul
R4	Ngak sih kenangan apa to? ooh ndak ada ya seinget ku	Ndak ada kenangan
R5	Ngak ada ya, orang ndak kenal kok. reuni sih endak ya, cuman kalo lagi di Semarang ya kadang kabarin temen kalo lagi mampir, kadang janjiin disini tapi tu ya ndak mesti sih. ya sering cuman ndak mesti kesini sih. ya empat lima kali lah. ya kita orang tua sih ya ahahahaha. Kalo kamu ketemuan sama temen kan ya yang di kafe kafe gitu, dulu ya sebelum ada kafe om sama temen temen gitu ya kesini, nanti nek kamu tua tau wes rasa ne mampir ke tempat tempat kuno yang sekarang lagi di jaman mu hehehhe	Kumpul kumpul temen, dulu sebelum ada kafe ke sini.
R6	Waduuuh kenangan apa ya..... ngak ada eee, ngak sih ngak ada	Ngak ada
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R7	Ya kan ini restoran kuno banyak yang suka foto foto disini mungkin itu yang mereka cari ada kenangan disini. kali pesta ya cuman dulu pernah gitu dari kelompok lansia gereja kesini sama sama gitu, kan ya cocok buat orang tua ini tempat mereka bisa ngerasain suasana yang dulu pernah ada gitu	Restoran kuno, Banyak yang foto, itu yang mereka cari, Cocok buat orang tua
R8	Waduh ya banyak ini dulu om nek lagi disini, pulang kerja gitu kalo awal awal muda e pulang beli kue ne juga disini, bawain buat tante dirumah,,buat orang tua seumuran om tempat ini banyak banget kenangan e mulai dari merintis karier sampe akhire pensiun, eh kok ya masih bertahan tokok e. manajemen bagus ini	Awal awal muda beli kue disini, Buat seumuran om tempat ini banyak kenangan
R9	Pengalaman khusus maksud e, ngak sih ngak ada	Ngak ada
R10	Mmm dulu ya iparnya mertua saya pesta emas disini tahun kalo nga salah 2010 – 2011 an kira kira itu, jadi dia booking semua nih ruangan dalem gitu ya to terus ya udah ada syukuran kumpul keluarga gitu he e. ya mungkin ya karena itu kan momen yang sangat berkesan ya jadi dia memutuskan untuk merayakannya di sini ya, gitu	Pesta emas di sini, Kumpul keluarga, Momen yang berkesan
R11	Ya jadi mungkin buat seumuran kita ya enak kali ya tempatnya nostalgia banget gitu ya.	Seumuran kita, Tempat nostalgia
R12	Mmm orang orang ya kalo dari luar kota aku tanya in dulu udah pernah sini belum kebanyakan mereka tahu cuman belum pernah jadi. Aku tu kalo ke sini tu cuman kalo ada tamu dari luar kota gitu, jadi kan memberikan kesan yang baik buat tamu yang datang gitu ya, kita bawak ke sini gitu. Lebih ke situ sih kalo saya	Tamu luar kota, Memberikan kesan
R13	Ya kayak yang kita sekarang ini mas heheheh. Momen di sini cocok untuk orang tua. Semua orang tua pasti seneng kalo ke sini hehehe	Momen di sini cocok untuk orang tua
R14	Ya ini ya momennya habis dari lawang sewu juga terus mampir sini sore e pulang, terus ya manfaat in buat foto foto, kumpul kumpul lah, aku berkesan banget sih sama tempatnya ini emang dapet gitu lho, ngeh ngak?	Manfaat in buat foto foto, Berkesan banget sih sama tempatnya ini emang dapet Kumpul kumpul
R15	Ndak ig ndak pernah. Mm ngak pernah	Ndak pernah
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R16	Mm enggak aad sih ya, kemaren pernah nemu Toko Oen waktu expo makanan gitu di jakarta, aku lupa bulan apa, kira kira dua bulan lalu, nemu di jakarta gitu Toko Oen di expo makanan. iya terus waktu itu suami saya yang nemu, ya dia tanya, ini asli Toko Oen yang di Semarang itu terus mbaknya bilang iya, ya jadi deh beli. Ya mungkin itu ya salah satu yang orang tahu dan spesialnya Toko Oen, pemasarannya sampe luar kota tapi ngak perlu buka cabang karena mempertahankan kan ke asliannya ya Saya kalo ke sini ya paling kenangannya sama temen temen ya, kumpul – kumpul jalan bareng gitu kalo weekend	Pemasaran sampe luar kota Kumpul jalan bareng gitu kalo weekend
R17	Ya kayak sekarang ini, aku taunya tempat ini bagus, jadi kalo ada tamu gitu ya aku bawa ke sini, he e	Tempat ini bagus, tamu aku bawa ke sini
R18	Kenangan ya? Mmm gimana ya, yaaa ndak ada ya nek aku. Dateng ya nek dah ya pulang makan gitu	Ndak ada, dateng nek dah ya pulang
R19	Itu kemaren ada shooting film di sini sekitar tiga bulanan yang lalu, na itu pertama kalinya ya kita lihat proses shooting. Sama mami saya sering sih kumpul keluarga disini, ya ndak sering sering juga sih cuman kan ya udah bolak balik	Pertama kali lihat proses shooting Kumpul keluarga
R20	Bukan saya ya kayaknya ya, lebih ke oma saya, sampe hari ini dia masih suka makanan di sini, terus tadi ini kita beli ini biar dia seneng gitu	Lebih ke oma saya, masih suka, biar dia seneng

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Tabel di atas mengenai apakah responden memiliki kenangan dengan Restoran Toko Oen Semarang menunjukkan dua ragam jawaban yang paling banyak dijawab oleh responden. Jawaban yang berkaitan dengan kata usia ditemukan enam dari dua puluh responden (R2, R7, R8, R11, R13 dan R20) jawaban tersebut seperti dalam pernyataan R2 “*ya mungkin bapak pikir ini cocok ya buat orang tua seumuran almarhum*”, jawaban lain mengenai usia disamapaikan oleh R7 “*kelompok lansia gereja kesini sama sama gitu, kan ya cocok buat orang tua ini tempat*” dan beberapa jawaban lain. Dari enam responden tersebut dapat diambil satu kesimpulan bahwa dalam benak responden terkenang kegiatan bersama orang yang lebih tua atau yang seumuran dengan mereka ketika berada di Restoran Toko Oen Semarang.

Jawaban lain yang ditemukan adalah mengenai “*kumpul – kumpul*” yang ditemukan lima dari dua puluh jawaban (R5, R10, R14, R16 dan R19) berikut

beberapa contoh dari jawaban mengenai “*kumpul – kumpul*”. (R5) “*Kumpul kumpul temen, dulu sebelum ada kafe ke sini.*”. (R10) “*terus ya udah ada syukuran kumpul keluarga gitu he e*” (R14) “*buat foto foto, kumpul kumpul lah*”. Mengambil ketiga kutipan dari lima jawaban responden tadi ternyata beberapa responden menganggap Restoran Toko Oen Semarang tempat yang sesuai untuk berkumpul.

Jawaban “*kumpul – kumpul*” mengkonfirmasi jawaban dari tabel 4.6 tentang kebiasaan datang dan tabel alasan berkunjung 4.7. Berdasar dari pembahasan di atas Restoran Toko Oen Semarang dianggap oleh responden sebagai tempat yang cocok untuk konsumen yang dianggap sudah tua dan merupakan tempat berkumpul yang baik bagi mereka.

V. *Relate*

a) Persepsi Responden Mengenai Mencari dan Mendapatkan Informasi

Tabel di bawah ini bermanfaat untuk mengetahui informasi ada saja yang pernah dicari oleh responden atau informasi apa yang pernah diterima oleh responden. Data dalam tabel di bawah ini akan menjawab *relate* dalam *experiential marketing* :

Tabel 4. 20 Mengenai Mencari dan Mendapatkan Informasi

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
R1	Ngak pernah ya soalnya dulu udah pernah ke sini ma keluarga gitu. Jadi ngak usah di kasi tau udah tau. Cuman cari di google nomer telepon aja, kalo ulasan gitu – gitu ng pernah sik	Pernah kesini sama keluarga, Ngak usah kasi tau, Udah tau, Cuman cari di google nomer telepon, kalo ulasan ng pernah
R2	Mmm soal promo ngak pernah cari sih mas, kalok event... juga gak ada, cuman di ceritain soal Toko Oen ya cuman sebates info umum aja. Kayak ini udah kuno, enak ice cream e, terus kayak enak poperces e gitu	Ngak pernah cari promo, Event juga nga ada, cuman di ceritain sebates info umum, kuno
Berlanjut		
Responden	Jawaban	Inti dari jawaban

R3	Soal dapet dan cari ya. Kita ngak usah omong dapet dan cari deh. Sekarang tu lho kamu keluar tanyak. “mas mbak, tau Toko Oen dimana ndak?” seisi kota Semarang tu lho tau semua mas. Lha wong yang di luar negeri aja tau apa lagi sekedar orang Semarang. YA THO hehe	Seisi kota tau, Luar negeri juga tau
R4	Udah lama mas, semua udah tau soal ini	Semua udah tau
R5	Ya itu diminta ke sini ma temen. Ya ndak juga udah tau dari dulu, temennya om aja yang kira belum tau sini. Orang Toko Oen di malang pun juga ada kok. sama sekali ndak pernah	Diminta ke sini sama temen
R6	Oo ya paling sebatas, esnya enak, lidahnya enak, apa apa aja yang enak	Sebatas ice dan lidah enak
R7	Ngak deh kayaknya, ya apa yang mau di cari orang kita tau semua tentang Toko Oen apa yang enak dari Toko Oen. Kan cabang e juga banyak	Ngak, apa yang mau di cari tau
R8	Mm ndak pernah ya tak pikir, aku udah pernah kesini jauh lama sebelum informasi tentang Toko Oen ada malahan	Ndak pernah
R9	Mmm dulu sih ya mungkin, tapi soal apa juga nga inget pernah apa ngak He e, semua juga tau soalnya mau cari pun apa yang mau di cari tau Taunya sini tu restoran paling legendaris di kota Semarang gitu kali ya	Dulu mungkin Apa yang mau di cari tau Restoran legendaris di semarang
R10	Ngak pernah, lha apa yang mau di orang orang info in sudah tahu semua. Aku yang info info keluar malahan iya.	Tidak pernah, semua tahu
R11	Apa yang mau di ceritain kita semua udah tahu dan pernah kesini soalnya . iya sama ja sih ya udah pada tau	Semua udah tau dan pernah kesini
R12	Ndak pernah,	Tidak pernah
R13	Saya banyak baca sejarahnya jadi infonya dari buku buku dan ulasan ulasan online mas, ya macem macem lah, mulai dari sejarahnya terus ulasan makanannya. Semua bilang enak tapi buat saya ya gitu aja, ndak cucuk bek makanana e.	Baca sejarahnya, infonya dari buku dan ulasan ulasan online
R14	Kita meskipun orang Semarang ya kita cari tempat foto foto gitu yang bagus terus ke sini kan top searchnya tuh, setelah kita bingung mau kemana lagi Tapi sebelum search pun juga udah pernah kesini ya, jadi kayak, yaaa emang kita udah pada tau gitu lho kan juga emang ini resto udah kuno banget	Tempat foto, Top search Sebelumnya pun sudah tau
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R15	Yaaa ini kan sudah dari jaman dulu jadi ya apa yang meh kita cari tahu heheheh O engak, cuman sering ke Semarang,	Apa yang mau kita cari tahu Sudah dari jaman dulu
R16	Mmm engak ya, ya itu mungkin ya, yang buka di expo kemaren tu kan ya info, tapi dari suami saya hehehe	Engak, dari expo kemaren
R17	Engak sih, aku nga inget kapan terakhir ke sini cuman ya kan ini tempat legend banget ya, jadi udah jadi pilihan utama gitu lho e sini tu jadinya	Ini tempat legend banget, jadi pilihan utama gitu lho e sini
R18	O ndak ndak , ndak pernah, tak rasa udah ngak perlu sih ya, siapa gitu lho seng ndak tau Toko Oen tu gitu lho	Ngak perlu, siapa yang ngak tau
R19	Ya apa mas, orang semua orang juga udah tau yang enak di Toko Oen ya cuman kue kuenya, ya ice creamnya. Udah ngak ada lagi yang bisa di cerita in, kecuali lho ya meraka dari luar kota atau luar negeri, tapi tu to orang luar kota tu ya nek ke Semarang kan mesti e ke sini ya	Semua orang tahu, Kecuali mungkin dari luar kota
R20	Ya kita anak anaknya Cuma di ceritain dulu oma saya sering ke sini, makanannya enak, ya kayak yang kita makan ini juga kan dia yang merekomendasi in gitu	Makanan enak, direkomendasi in oma

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Responden menjawab dalam tabel 4.20 bahwa tiga belas dari dua puluh responden tidak pernah mencari tahu tentang Restoran Toko Oen Semarang (R3, R4, R7, R8, R9, R10, R11, R12, R15, R16, R17, R18, R19 dan R20) dan hanya dua dari empat belas responden tersebut yaitu (R16 dan R20) mengaku pernah mendapatkan informasi mengenai Restoran Toko Oen Semarang yaitu dari suaminya ketika expo di jakarta (R16) “yang buka di expo kemaren tu kan ya info”, dan (R20) dari omnya tentang menu “ya kayak yang kita makan ini juga kan dia yang merekomendasi in gitu”. Keenam responden lainnya merupakan responden yang pernah mencari informasi tentang Restoran Toko Oen Semarang (R1, R2, R5, R6, R13 dan R14). Informasi yang dicari atau dapatkan ini cukup beragam.

Informasi yang dicari oleh (R1) adalah mengenai nomer telepon Restoran Toko Oen Semarang. Informasi lain yang dicari oleh (R13) adalah sejarah dari Restoran Toko Oen Semarang, (R14) mencari info tempat berfoto, ketiganya didapatkan dari internet. Sumber informasi juga diterima oleh (R2, dan R5) dari

teman yang menjelaskan info umum dan menu yang dijual oleh Restoran Toko Oen Semarang. Begitulah jawaban menurut dari dua puluh responden dalam tabel di atas.

Setelah dilakukan pembahasana mengenai apakah responden mencari atau mendapatkan informasi memang banyak yang mengatakan tidak mencari informasi, namun tentu hal tersebut tidak langsung dianggap sebagai jawaban akhir oleh peneliti. Restoran Toko Oen Semarang pada prinsipnya tidak mungkin tidak pernah menginformasikan usahanya dan responden tidak mungkin tidak pernah mencari sedikit pun informasi. Peneliti berasumsi bahwa Restoran Toko Oen Semarang sudah terlalu tua dan terkenal sehingga responden sudah tidak mengingat kapan pernah mencari atau mendapat informasi mengenai Restoran Toko Oen Semarang, asumsi tersebut didukung oleh beberapa pernyataan dari tiga belas responden yang mengaku tidak pernah mencari informasi.

Responden (R3) menyatakan “Lha wong yang di luar negeri aja tau apa lagi sekedar orang Semarang”. Responden (R4) “*Ya ndak juga udah tau dari dulu,*”. Reponden (R9) “*semua juga tau soalnya mau cari pun apa yang mau di cari tau*“. Responden (R17) “*Engak sih, aku nga inget kapan terakhir ke sini cuman ya kan ini tempat legend banget ya*” dan beberapa jawaban serupa dari responden lain yang menjawab tidak pernah mencari tahu. Dapat disimpulkan sebenarnya responden pernah mendapatkan informasi, karena informasi tersebut sudah terlalu lama, dan informasi tersrbut telah dibuktikan oleh responden, maka responden menjadi tidak peka lagi terhadap informasi mengenai Restoran Toko Oen Semarang lagi.

b) Responden Menginformasikan

Pertanyaan mengenai apakah responden pernah menginformasikan Restoran Toko Oen Semarang merupakan pertanyaan pengembangan dari pertanyaan pada tabel 4.20 di mana memiliki keterkaitan yang sama yaitu *relate* dalam *experiential marketing*. Berikut jawabam dan pembahasannya :

Tabel 4. 21 Menginformasikan

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R1	<p>Kalo cerita pernah, cuman kalo di cerita in ndak pernah sih ya.</p> <p>Ya ceritain aja. ‘ke Semarang cobain musti coba deh enak toko ice cream’, kan di tanya tuh “apa an” nah udah masuk jelasin.</p> <p>Kalo di sini ice creamnya enak, coklatnya kerasa gitu, ya lebih ke kalimat persuasive sih ya, kayak ya ada toko ice cream enak. Ya gitu lah ya kayak coklatnya coklatnya enak banget gitu.</p> <p>Ya kayak biasa aja gitu kalimat yang sifatnya persuasive gitu</p>	<p>Pernah menceritakan,</p> <p>Ke Semarang mesti cobain toko ice cream</p> <p>Kalimat persuasive</p>
R2	<p>Ya kalo ada yang tanya gitu paling ya, misal ditanya nih “tau Toko Oen ngak? yang enak pa’ an” ya ntar aku bilang, “pa’ aja enak sih, coba ice creamnya semua enak kok” ya ntar serah dia mau coba pa ngak,</p> <p>Mestinya sih orang Semarang udah pada tau semua sih ya soal Toko Oen ini.</p>	<p>Ya kalo tanya,</p> <p>Musti coba semua</p>
R3	<p>Share sama komunitas gitu udah ngak perlu mas, paling ya, ajak langsung tanpa DAHS DESH lah. bilang aja, “yok ikut, meh ke Toko Oen” ya udah mereka tau semua apa yang bakal kita nikmati di Toko Oen hehehehe</p>	<p>Ngak perlu,</p> <p>Ajak langsung</p>
R4	<p>Ya paling share share rasa makanan dan suasana</p>	<p>Ya</p> <p>Soal rasa dan suasana</p>
R5	<p>Iya share ke anak istri hahahah.</p> <p>Ndak usah share pun ya orang orang udah tahu ya, mana yang dicari kalo ke Semarang.</p> <p>Semua orang tau nek restoran enak di Semarang atau nek cari vintage vintage gitu yak e sini. ke Toko Oen</p>	<p>Iya</p> <p>Ke anak istri,</p> <p>Orang orang pun udah tahu,</p> <p>Restoran vintage di Semarang</p>
R6	<p>Ke sodara – sodara yang di luar kota.</p> <p>Cerita ini kan ada juga ya ke om ku, terus ya kan kita juga udah pernah coba yang di Malang terus bilang di sini ada juga, terus di compare rasanya makanannya</p>	<p>Ke sodara luar kota,</p> <p>Compare dengan yang di Malang</p>
R7	<p>Iya paling nek ngajak orang yang lebih tua gitu ya kita ajak ke sini.</p> <p>Iya ndak pa apa kan mereka kebanyakan juga udah tahu sendiri soal Toko Oen</p> <p>Iya, juga yang di beli paling kalo orang tua ya itu itu itu – itu itu lagi hehehe</p>	<p>Iya</p> <p>Ngajak orang lebih tua, kebanyakan udah tahu sendiri</p> <p>Beli itu itu lagi</p>
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R8	Ya kalo nyeritain paling yang tak ceritain juga dah pada tau nek Toko Oen tempat e kuno restoran Belanda gitu sih	Paling tak ceritain ya dah pada tau Toko Oen tempat e kuno restoran Belanda
R9	Share info ya?, ngak sih ngak pernah share ke siapa siapa	Ngak pernah
R10	Ya “kali kali ya kita maen ke Semarang kita ke Toko Oen”, ya terus kayak dia bilang tempat apa tuh, na kita jelasin. Ya kadang ada yang udah tahu sih ya soale mau jelasin pun ya jelasin apa gitu lho	Ya Maen ke Semarang kita ke Toko Oen, Mau jelasin pun juga sudah tahu
R11	Yaa mungkin dulu sih, dulu banget, ndak inget apa yang tak ceritain udahan hehehe. Ya paling makanan makanan e ya	Ya Ndak inget Makanan
R12	Engak, lha apa yang mau di cerita in mending ya bawa sekalian aja ke sini, kan enak	Tidak Mending bawa sekalian
R13	Oh kalo saya pasti rekomendasi ini sih, apa yang saya sukak orang lain juga musti suka heheheheh Lebih ke tempatnya sih mas ya yang saya rekomendasi in	Saya pasti rekomendasi in Lebih ke tempat
R14	Oh iya pulang dari sini kita cerita cerita in ke temen temen, terus aku jelasin kan kalo ngak suka ama kotanya udah kita ngak usah ke Semarangnya ke sini langsung aja ntar kita makan makan	Iya Pulang dari sini kita cerita cerita in ke temen,
R15	Oh enggak belum pernah info info ke siapa pun, om rasa semua ya sudah tahu ya	Belum pernah info, Semua juga udah tahu
R16	Mm ngak ya kayaknya ya, ya apa yang mau di info in sih ya, Toko Oen udah terkenal banget di indonesia eheheh	Ngak kayaknya, Apa yang mau di info in
R17	Ni ke pacar saya, dia kan kesini sebelum e tak cerita in ada pa aja, nanti enak nya pesen apa aja. jadi kan udah ada gambaran gitu yang enak disini apanya aja, bilang ya tu tadi lidah, tapi ngak yakin, soalnya blm pernah makan jadi nga berani coba, tapi orang orang bilang enak. Cuman kitanya aja yang ragu	Ke pacar saya, Sebelum e tak ceritain Nanti pesen apa aja
R18	Ngak juga ya kayak itu tadi, semua udah tau gitu lho. Kurang legendaris apa coba Toko Oen tu, ya kan. mmm iya kalo ada yang tanya, tapi jaman sekarang lebih banyak orang liat di internet ya dari pada tanya tanya langsung gitu	Ngak juga, semua udah tahu, Kurang legendaris apa coba, Lebih banyak jaman sekarang liat di internet langsung
Berlanjut		

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban
-----------	---------	-------------------

R19	Ya itu dek apa yag mau di ceitain, ya paling kita bilang ajak ajak ke Semarang, kita bawa mereka ke sini, kebanyakan dari mereka suka sih kalo di bawa ke sini Paling ini sih ice sama makanan makananya, kayak kue kue roti roti ya	Ya Bawa mereka ke sini, Kebanyakan mereka suka Paling ice sama makanan
R20	Mmm engak ya he eh, kita yang di cerita in malahan	Kita yang di ceritain malahan

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Tidak jauh berbeda dengan jawaban pada tabel 4.20 responden yaitu, sebanyak tiga belas dari dua puluh responden telah mengaku pernah memberikan informasi mengenai Restoran Toko Oen Semarang. Informasi tersebut kebanyakan berkaitan dengan menu dan tempat atau suasana. Sebanyak delapan dari tiga belas menjawab meninformasikan mengenai menu – menu yang di jual, empat dari tiga belas menjawab karena tempat / suasananya dan hanya satu dari tiga belas pernah menginformasikan keduanya. Responden yang telah menginformasikan menu adalah (R1, R2, R4, R5, R6, R7, R8, R10, R11, R13, R14, R17 dan R19) dan beberapa responden lain. Contoh yang disampaikan mengenai menu yaitu (R1) *“ke Semarang cobain musti coba deh enak toko ice cream”*. (R7) *“juga yang di beli paling kalo orang tua ya itu itu itu – itu itu lagi hehehe”*. (R19) *“ini sih ice sama makanan makananya, kayak kue kue roti roti ya”*.

Jawaban responden yang pernah menginformasikan mengenai tempat / suasana seperti berikut. (R5) *“nek cari vintage vintage gitu yak e sini. ke Toko Oen”*. (R8) *“Toko Oen tempat e kuno restoran Belanda gitu sih”*. (R13) *“Lebih ke tempatnya sih mas ya yang saya rekomendasi in”*. Selanjutnya dari tabel di atas tersisa 7 dari 20 responden yang mengaku tidak pernah menginformasikan. Dapat disimpulkan ternyata menu dan tempat menjadi bahan informasi bagi responden untuk menceritakan pengalaman yang pernah dialami di Restoran Toko Oen Semarang.

3. Revisit atau rebuy

a) Hal yang Membuat Responden Untuk Berkunjung Kembali

Berikut adalah jawaban responden mengenai hal apa yang membuat responden bersedia kembali berkunjung ke Restoran Toko Oen Semarang. Tabel ini akan menjawab pertanyaan terakhir dalam penelitian ini yaitu *rebuy* atau *revisit*. Bagian manakah dari *experiential marketing* yang memiliki peran paling besar dalam mendorong responden untuk kembali, berikut tabel dan pembahasannya :

Tabel 4. 22 Hal yang Membuat Responden Untuk Berkunjung Kembali

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban	Revisit atau rebuy	Experiential Marketing
R1	Iya lah. Aku lebih ke rasa. Makanan enak, suasana nya enak, buat duduk disini mau es ini spaghetinya udah abis, tadi juga ice creamnya udah abis ya masih enak aja disini menikmati suasananya. Itu sih. Mix anantara makanan dan suasananya.nyambung aja ngajak ngobrol temen di sini lama lama an. Bisa ber jam jam sih, ntar mau beli lagi ya tinggal pesen	Lebih ke makanan, menikmati suasana nya, mix antara makan dan suasana	Iya	Sense (menu) dan think (tempat)
R2	Aku sih iya. Makanannya, iya makanannya, aku sih cuek ya mas mau kayak gimana pelayanan e asal ndak keterlalu ya. Yang penting enak sih	Makanan, cuek sama pelayanan nya, penting enak di sini	iya	Sense (menu)
R3	Iya sering, cuman ya liat situasi lah ya hehehehe Tempatnya itu sendiri	Tempatnya	Iya	Think (tempat)
Berlanjut				

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban	Revisit atau rebuy	Experiential Marketing
-----------	---------	-------------------	--------------------	------------------------

R4	Ya nanti gampang lah. Aku lebih karena feelnya dapet aja disini kalo lagi sepi. Enak perfect banget menikmati hari disini. yup bener, saya suka di sini	Perfect buat nikmati hari	Iya	Feel (kenyamanan)
R5	Iya mampir. Makanan e. ya dah paling cocok aja sama makanan – makanan e di sini. Suasana sih ndak begitu ngaruh ya , asalkan ndak sumuk aja gitu udah enak. iya mampir, ya cobak liat nanti lah nek anak e ngajak ke tempat lain ya oke. Besok besok kan ya ngak tau bakal ada apa lagi pas mampir ke Semarang.	Makanan, asal ndak sumuk	Iya	Sense (menu) dan feel (suhu ruangan)
R6	Oh iya sukak soale. Makanannya enak, terutama kue kuenya. Enak aja, jadi ini. Toko Oen ini tu udah jadi pilihan utama buat caro kue kue kering gitu buat kalo ada keperluan – keperluan gitu jadi tetep bakal sering ke sini.	Makanan	Iya	Sense (menu)
R7	ya besok - besok lah mungkin. Mm suasananya kalik ya, tempatnyanyaman soalnya. yaaa tempatnya tunyaman buat ngobrol ngobrol nunguin anak gitu. Tempat dan suasananya saya suka	Suasana, tempat nyaman	Iya	Feel (nyaman)
Berlanjut				

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban	Revisit atau rebuy	Experiential Marketing
-----------	---------	-------------------	--------------------	------------------------

R8	Iya lah, bulan depan no lho paling ya sudah bali sini lagi. Cerita e nyo, om suka banget disini menikmati dulu om pernah apa ja disini, pernah ngapain ngapain aja, dulu disini ada apa apa, dan itu juga di iya kan temen temen om. Semua ke sini ya untuk menik mati kenangan yang pernah kita laku in disini gitu	Menikmati pernah apa aja disini	Iya	Act (kenangan)
R9	Iya. Mmm suasananya yang enak ya, tapi makanannya juga enak sih. nyaman ruangnya tu enak, pencahayaan pas, tempatnya enak deh gitu	Suasana, makanan	Iya	Sense (menu) dan feel (nyaman)
R10	Nanti ya kalo ada kesempatan kesini. mungkin suasananya ya, tempatnya tu santai gitu jadi kalo bawa tamu atau klien ke sini tu lebih enak dari pada di kantor, terutama kalo dianya yang ngajak keluar duluan gitu.nyari tempat yang enak buat janjiin saya tawarin ke sini gitu	Suasana, tempat santai, tempat yang enak buat janjiin	Iya	Feel (kenyamanan)
R11	Iya nanti lah nek lagi pingin. Tempat sama makanannya ya he e	Tempat dan makanan	Iya	Think (tempat) dan sense (menu)
R12	Iya. Mmm kalo ngak ada tamu ngak ke sini saya. Hehehehehe. iya, jadi kan kalo ada tamu kita jamu di tempat yang bagus, ya kayak di sini. Gitu	Kalo nga ada tamu ngak kesini	Iya	Act
Berlanjut				

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban	Revisit atau rebuy	Experiential Marketing
-----------	---------	-------------------	--------------------	------------------------

R13	Iya mas, wong saya suka sama tempatnya og mas. Suasannya udah dari tadi saya konsisten dengan jawaban saya kalo tempat ini momen nya yang paling penting. Soal makanan ngak pusing – pusing amat lah kita ya mas	Tempat, momen penting, soal makanan ngak pusing pusing amat	Iya	Think (tempat) dan act
R14	Pertama, makanannya, ini serius enak banget, kedua tempatnya, ketiga foto fotonya, emang hunting gitu musti ke sini deh Iya nanti aku ajak temen dateng selalu ke sini kok.	Makanannya, tempatnya	Iya	Sense (menu) dan think (tempat)
R15	Ho iya besok besok om ke sini lagi. Ya om lebih karena suasananya sih, jadi soal makanan emang enak tapi suasananya tuh nyaman ya jadi mendukung banget buat santai gitu	Suasananya nyaman	Iya	Feel (kenyamanan)
R16	Iya nanti kapan kapan lagi. Kue keringnya, beda soalnya rasanya. kalo yang ons ons an tu kayak udah lama gitulho baunya, udah ngak fresh lagi, na ni tu memang enak dan baru setiap hari. jadi ya suka aja kerasa bedanya	Kue kering	Iya	Sense (menu)
R17	Ya nanti kalo ada ngajak orang yang penting ntar saya ajak ke sini lagi. tempatnya kali ya, bagus banget tempatnya soalnya, kapan kapan kita sini lagi deh	Kalo ngajak orang, tempatnya	Iya	Act dan think (tempat)
Berlanjut				

Responden	Jawaban	Inti dari jawaban	Revisit atau rebuy	Experiential Marketing
-----------	---------	-------------------	--------------------	------------------------

R18	Iya kapan kapan nanti. makanan e ya, he e. nek dari segi ruangan e sih ya aku suka tapi ya udah gitu lho, emang sini yang terkenal makanan e enak sih ya	Makanan e enak	Iya	Sense (menu)
R19	Kita kalo lagi jalan jalan aja ya, mungkin ya, ya tempat dan suasananya tu enak buat kumpul kumpul	Tempat dan suasana	Iya	Think (tempat) dan sense (menu)
R20	Ya karena makanannya ya, enak sih emang makanannya. Iya kan udah sering	Makanannya	Iya	Sense (menu)

Sumber :Data primer yang diolah, 2018

Setelah responden menjawab serangkaian pertanyaan mengenai *experiential marketing* apa saja yang sudah dialami selama ini di Restoran Toko Oen Semarang pertanyaan terakhir adalah *rebuy* atau *revisit*. Pertama responden akan ditanya kesediaannya untuk kembali berkunjung ke Restoran Toko Oen Semarang, dan semua responden menyatakan akan kembali. Dalam menjawab pertanyaan mengenai *experiential marketing* responden tidak diharuskan untuk memutuskan satu saja, namun diperbolehkan lebih, karena hal ini bersifat sangat pribadi sesuai dengan apa yang dialami oleh responden. Sebanyak sebelas dari dua puluh responden (R18, R16, R14, R11, R9, R6, R5, R2, R1, R19 dan R20) menjawab dengan jawaban yang berkaitan dengan *sense*. Sebanyak delapan dari dua puluh (R19, R17, R14, R13 R11, R3, R1 dan R20) Responden menjawab *think*. Sebanyak enam dari dua puluh (R15, R10, R9, R7, R5 dan R4) menjawab *feel*. Tidak satupun responden yang menjawab *relate* dalam *experiential marketing*.

Lebih dari setengah responden menunjukkan bahwa *sense* yang sudah diupayakan oleh Restoran Toko Oen Semarang benar – benar memberikan dorongan bagi terciptanya peluang *rebuy* atau *revisit* diikuti dengan *think* dan *feel*. *Sense* yang disampaikan oleh responden seluruhnya adalah rasa dari menu menu yang disajikan, sehingga dari tabel ini dapat disimpulkan bahwa *experiential marketing sense* dari Restoran Toko Oen Semarang merupakan faktor terbesar yang mendorong responden untuk *rebuy* atau *revisit*.

4.5. Pembahasan Keseluruhan

Uraian dari tabel mengenai profil responden (tabel 4.1 sampai tabel 4.8) menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh usia dua puluh tahun hingga lima puluh tahun dengan pengeluaran mulai dari tiga juta hingga maksimal enam juta. Responden memiliki kebiasaan berkunjung dalam kurun waktu dua bulan sampai tiga bulan dengan mengajak keluarga atau teman. *Ice cream* dan kue merupakan produk favorit dari para responden. Dalam penelitian ini terungkap, benar bahwa sesuai dengan teori perilaku konsumen menurut Menurut Engel, Blackwell dan Miniard (Engel et al, 1994:11) mengenai faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu keluarga, di mana dalam penelitian ini responden paling banyak berhasil mempengaruhi keluarganya untuk berkunjung ke Restoran Roko Oen Semarang.

Penelitian ini mencari tahu tiga hal, yaitu bagaimana persepsi konsumen terhadap *experiential marketing*?, apakah *experiential marketing* tersebut mendorong terjadinya *revisit* atau *rebuy*? dan yang manakah yang memberi dorongan paling kuat?.

Pertama akan dimulai dari pembahasan *experiential marketing*. *Experiential marketing* terdiri dari lima aspek yaitu *sense, feel, think, act* dan *relate*. *Sense* memiliki lima pokok bahasan di mana bahasan tersebut terkait dengan kelima panca indera. Pembahasan akan dimulai dari tabel 4.9 sampai 4.13. Tabel 4.9 terkait dengan rasa responden memberikan tanggapan bahwa rasa enak adalah sama dengan porsi yang besar, sementara itu pada tabel 4.10 mengenai musik responden memberikan perhatiannya dengan merekomendasikan musik - musik yang dapat diputar oleh pengelola Restoran Toko Oen Semarang. Hal tersebut disampaikan oleh responden karena mayoritas responden tidak merasakan adanya musik yang secara konsisten diputar, padahal responden berpendapat musik akan bermanfaat untuk meningkatkan suasana.

Mengenai penampilan pramusaji (tabel 4.11) responden menilai para pramusaji memiliki penampilan yang biasa saja dan ekspresi wajah yang kurang ramah. Tabel 4.12 mengenai aroma, responden tidak menaruh perhatian sehingga

peneliti harus meminta para responden untuk menghirup aroma dari ruangan dan didapati bahwa responden sebenarnya dapat merasakan aroma ruangan namun pada jam tepat tertentu. Terakhir yaitu tabel 4.13 mengenai suhu ruangan, responden merasa suhu ruangan menjadi hal yang penting sebab akan berpengaruh bagi kenyamanan selama berada di dalam restoran.

Ternyata melalui tabel 4.11 responden mengungkapkan pentingnya penampilan dari pramusaji, hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Berman dan Evans (1995) bahwa pegawai sebaiknya berpenampilan dengan estetik (menarik) karena konsumen akan memberikan penilaiannya terkait dengan bagaimana pegawai (pramusaji) berpenampilan. Hal lain yang juga sejalan dengan pernyataan Berman dan Evans adalah mengenai suhu ruangan. Sebagai bagian dari elemen suasana toko, suhu ruangan memainkan peran penting bagi kenyamanan konsumen selama berada di dalam.

Berdasarkan pembahasan masing – masing aspek *sense* tersebut dapat disimpulkan responden memberikan perhatian yang besar pada tabel 4.9 (rasa), tabel 4.10 (musik) dan tabel 4.13 (suhu ruangan). Hal ini terbukti dari jawaban – jawaban yang ditemukan pada ketiga tabel tersebut berupa tanggapan yang positif dan *feedback* dari responden. Berbanding terbalik dengan jawaban pada tabel 4.12 (aroma) dan tabel 4.11 (penampilan), responden memberi tanggapan biasa saja, tidak memperhatikannya dan cenderung negatif.

Aspek *experiential marketing* yang kedua yaitu *feel* akan di bahas dalam tiga aspek yang berkaitan dengan perasaan (afeksi) responden, ketiga aspek tersebut yaitu pelayanan, kebersihan dan kenyamanan. Terkait dengan pelayanan (tabel 4.14) responden banyak memeberikan tanggapan yang berkonotasi negatif dan menunjukkan ketidak puasn terhadap pelayanan dari pramusaji Restoran Toko Oen Semarang. Terkait dengan kebersihan (tabel 4.15) mayoritas responden menjawab bahwa Restoran Toko Oen Semarang adalah restoran yang bersih, dan sementara itu terkait dengan kenyamanan (tabel 4.16) responden mempersepsikan suasana nyaman adalah suhu ruangan yang sesuai dan tempat yang bersih. Kembali ditemukan

mengenai elemen suasana toko menurut Berman dan Evans (1995) kebersihan menjadi hal yang penting bagi responden.

Dari ketiga aspek tersebut terungkap bahwa aspek tempat yang bersih menjadi fokus *feel* dari responden, dan suhu ruangan yang sesuai juga menjadi fokus responden padahal suhu ruangan bukan bagian dari pembahasan aspek *feel*. Hal ini menunjukkan ada saling keterkaitan antar aspek dalam *experiential marketing* (*feel* dan *sense*).

Pembahasan ketiga dari *experiential marketing* adalah *think*. *Think* akan dibahas dalam 2 aspek, yaitu apa yang responden pikirkan mengenai produk (tabel 4.17) dan apa yang responden pikirkan mengenai tempat (tabel 4.18). dimulai dari pembahasan pada tabel 4.17 responden banyak mengungkapkan bahwa produk – produk yang dijual oleh Restoran Toko Oen Semarang seperti rasanya yang enak dan porsinya yang cukup. Berkaitan dengan tempat responden memahami upaya *experiential marketing* pengelola Restoran Toko Oen Semarang dengan mempertahankan suasananya. Jawaban tersebut tercermin dari pernyataan responden seperti “*kuno*“, “*tempo dulu*“, dan beberapa jawaban yang pada intinya berkaitan dengan kata tersebut.

Tidak hanya kedua jawaban di atas, responden juga memberikan perhatian lebih mengenai harga yang mereka bayarkan untuk produk – produk dari Restoran Toko Oen Semarang yang mereka beli. Responden menegaskan bahwa harga jual dari produk – produk Restoran Toko Oen Semarang tidaklah mahal, karena responden memikirkan harga tersebut dianggap impas untuk kualitas, suasana dan tempat yang responden peroleh dari Restoran Toko Oen Semarang. Jawaban *instagramable* juga diungkapkan dari salah satu responden. Jawab – jawaban tersebut menunjukkan bahwa responden memikirkan timbal balik manfaat yang mereka harapkan untuk sejumlah uang yang responden keluarkan.

Selanjutnya adalah *act* (tabel 4.19). Peneliti meminta responden untuk mengingat pengalaman sosial apa yang pernah dialami dengan Restoran Toko Oen Semarang. Hasilnya mayoritas responden menjawab bahwa Restoran Toko Oen Semarang ini cocok untuk “*orang yang berumur*”. Jawaban lain dari responden

menyatakan Restoran Toko Oen Semarang ini cocok untuk kumpul – kumpul, jika dicocokkan dengan tabel 4.6 (kebiasaan berkunjung) maka Restoran Toko Oen Semarang menjadi tempat yang cocok untuk kumpul – kumpul keluarga dan kumpul kumpul dengan teman. Jika jawaban “*orang yang berumur*” dicocokkan dengan tabel 4.1 (usia responden) maka Restoran Toko Oen Semarang ini merupakan tempat yang sesuai untuk usia 31 sampai 50 tahun dan lebih. Kesimpulannya adalah, Restoran Toko Oen Semarang cocok untuk kumpul – kumpul konsumen dengan usia 31 ke atas.

Untuk jawaban dalam tabel 4.19 persepsi responden tersebut tidak lepas dari teori pengaruh menurut Gibson (2012) mengenai ingatan dan pengalaman. Responden mengalami dan mengingat Restoran Toko Oen Semarang merupakan tempat yang cocok untuk kumpul – kumpul.

Yang terakhir dari *experiential marketing* adalah *relate*. *Relate* akan membahas dua aspek yaitu apakah responden pernah mendapatkan atau mencari informasi tentang Restoran Toko Oen Semarang (tabel 2.20) dan apakah responden pernah menginformasikan tentang Restoran Toko Oen Semarang (tabel 4.21). Responden melalui tabel 4.20 menunjukkan tidak banyak mencari tahu tentang Restoran Toko Oen Semarang, sedangkan sebaliknya pada tabel 4.21 responden mengaku lebih banyak menginformasikan Restoran Toko Oen Semarang dengan cara bercerita, merekomendasikan menu dan tempat dan mengajak langsung berkunjung.

Ternyata dari penjelasan di atas terungkap bahwa Restoran Toko Oen Semarang bagi responden lebih mudah untuk menginformasikannya dari pada mendapat atau mencari informasi. Responden juga biasanya menginformasikan mengenai menu dan mengajak langsung lawan bicaranya untuk berkunjung ke Restoran Toko Oen Semarang.

Pertanyaan ketiga sekaligus terakhir dalam penelitian ini adalah, manakah dari *experiential marketing* yang merupakan pendorong paling kuat bagi para responden untuk *revisit* atau *rebuy*, dan jawabannya adalah *sense*. *Sense* mendominasi jawaban untuk pertanyaan terakhir mengenai hal apa yang mendorong responden untuk kembali (tabel 4.22), lebih spesifik lagi *sense* yang dimaksud adalah

menu. Konsisten dengan jawaban alasan mengapa responden berkunjung (tabel 4.7) yaitu menu.

