

LAMPIRAN

Interview Guide Line

Sample adalah mereka yang sedang duduk makan dan minum di dalam (*dine in*), dan sudah dua kali atau lebih berkunjung ke Restoran Toko Oen Semarang dalam kurun satu tahun.

*dijawab dengan angka atau pernyataan

A. Identitas Responden

1. Usia
2. Wilayah tinggal *
3. Profesi
4. Pengeluaran perbulan *
5. Jumlah kunjungan *
6. Biasa datang dengan siapa
7. Biasa datang berapa kali dalam satu periode *
8. Alasan berkunjung hari ini
9. Produk favorit

B. Persepsi responden mengenai penerapan *experiential marketing* di Restoran Toko Oen Semarang berkaitan dengan produk (makanan dan minuman), pramusaji dan ruangan beserta isinya (interior, kebersihan, peralatan dan perabotan, produk yang dipajang).

1. *Sense* :
 - I. Bagaimana persepsi bapak/ibu terhadap rasa?
 - II. Bagaimana persepsi bapak/ibu terhadap ada atau tidaknya musik yang diputar?
 - III. Bagaimana persepsi bapak/ibu terhadap penampilan pramusaji?
 - IV. Bagaimana persepsi bapak/ibu terhadap aroma?
 - V. Bagaimana perasaan bapak/ibu mengenai suhu ruangan?
2. *Feel* :

- I. Bagaimana perasaan bapak/ibu mengenai pelayanan atau *attitude* dari pramusaji?
- II. Bagaimana perasaan bapak/ibu mengenai kebersihan?
- III. Bagaimana bapak/ibu menggambarkan mengenai kenyamanan

3. *Think* :

- I. Apa yang bapak/ibu pikirkan mengenai produk (makanan dan minuman) ?
- II. Apa yang bapak/ibu pikirkan mengenai tempat, desain dan interior Restoran?

4. *Act* :

- I. Adakah kenangan bapak/ibu miliki dengan restoran?, tolong jelaskan

5. *Relate* :

- I. Pernahkah bapak/ibu mendapat/mencari informasi mengenai Restoran Toko Oen Semarang?, jelaskan bagaimana informasi tersebut menggambarkan Restoran Toko Oen Semarang
- II. Apakah bapak/ibu pernah menginformasikan pengalaman bapak/ibu mengenai Restoran Toko Oen Semarang?, apa yang akan di informasikan?

C. *Revisit / rebuy*

1. Apakah bapak/ibu akan kembali berkunjung ke Restoran Toko Oen Semarang?
2. Dari seluruh percakapan kita tadi, pengalaman/perihal apakah yang membuat bapak/ibu bersedia kembali ke Restoran Toko Oen Semarang?

LAMPIRAN

Lampiran Wawancara

R1

A : oke selamat siang mmm terimakasih sudah bersedia meluangkan waktunya sejenak untuk menjadi narasumber wawancara saya. jadi wawancara ini akan membahas mengenai pengalaman pelanggan, jadi hal pertama yang akan saya tanya kan... Siapa yang memutuskan nih kali ini untuk kesini

R : iya saya

A : he'm nama nya oh?

R : nama saya Jeni.

A : hah?

R : Jeni

A : Jeeeni

A : udah kunjungan yang ke berapa nih ?

R : mmm berapa ya tuju delapan lah ya.. cuman belum ada sepuluh yang pasti ehehehehe

A : tinggal nya dimana

R : tinggal di grajen

A : oh. Emmmm jadi kerja an nya?

R : karyawan

A : usianya?

R : 24

A : kira kira pengeluaran bulanan beerapa?

R : berapa ya, ngak tau dah

A : kira kira aja, range brapa gitu ngak papa kok

R : buat jajan aja ya tiga juta kali ya

A : biasa kesini sama siapa oh?

R : Mmm sama temen temen nih lagi maen

A : terus siapa lagi?

R : Sendiri juga pernah kesini

A : terakhir ini ma siapa

R : mmm kapan ya, udah agak lama, dua bulan lalu mungkin ya waktu habis lebaran

A : tapi dalam tahun ini sudah berapa kali?, tiga bulan yang lalu ya,

A : kenapa nih kok memutuskan kesini lebih dari sekali?

R : Tempat nya enak sih ya, terus makanan makanan e kan ya enak

A : Enaknya gimana

R : tempatnya nyaman es nya ya enak

A : produk apa nih yang paling disukai?

R : ice cream.

A : yang apa

R : ini rum raisin

A : selalu tu beli rum raisin tiap kali ke sini?

R : ya ndak juga sih ganti ganti cuman es nya udah pada aku cobain, sering an nya beli ini

A : gimana nih rasa nya?

R : mmm ya enak ya, maksud nya rasanya tu gimana ya? Ya rum rasisin gitu lah

A : jadi, gimana rasanya secara keseluruhan gitu

R : ya enak manis, rumnya kerasa, kismisnya juga ngak terlalu banyak, atasnya dikasi ini. Apa nihhh, eee lidah kucing bukan sik?

A : napa nih kok dari sekian banyak es yang ada memutuskan rum raisin
R : ya suka aja kan dibandingin yang lain enak yang ini
A : kalo es yang lain gitu kurang enak?
R : ya ngak juga sik cuman dari semua yang udah pernah saya coba ini yang paling oke.
A : kalo kesini pernah ndak gitu dipasangin musik?
R : pernah ngak sih ya? Mmm pernah kayak nya cuman yang dari ruang merokok jadi ngak gitu denger sampe sini
A : mending ada pa ngak ada sih ?
R : ya mending ada kali ya biar ngak sepi juga gitu, cuman kalo mau ada ya semua di pasang in,, kagak kedengeran sampe sini kan ya percumah jadinya mau pasang apa ngak
A : jadi mending mau pasang yang jelas sekalian gitu ya?
R : iya
A : gimana nih tampilan dari pramusajinya?
R : jutek, ngak enak tua – tua semua
A : heheheh. Ha emang kenapa kalo tua
R : ya ngak enak aja gitu orang nglayaninya juga “--- mau apa ----” ngak enak aja gitu?
A : kalo dari cara ngelayanin nya gitu?
R : ngak enak orang dateng ya cuman sekedar dateng di tanya mau pesen apa, terus udah di tingal ngak enak aja sih menurut aku
A : kalo nih lihat ni ya dari penampilan nya, pramusajinya gimana?
R : maksud nya rapi apa gimana gitu?
A : iya
R : overall nya aja?
A : iya overall nya aja
R : eeee iya oke rapi
A : enak dilihat gitu?
R : enggak! Tadi itu tua tua. Ngak kompak. Seragamnya, misalya putih gitu ya semuanya mesti ya sama ini nih, hehehe kan kepuasan konsumen, hehehe ya itu eheheheh
A : jadi antara
R : jadi mungkin lebih kurang kompak ya. Kurang memperhatikan sumber daya manusianya ya tapi lebih utaaaama ke produk nya ya
A : Terus dari cara ngelayani nya gimana
R : jutek mas, tadi tu ya itu jutek, “---mau apa---“, “---udah---“
A : gitu?
R : he em
A : kalo attitude nya gitu juga jutek misal udah jutek ngasinya ngak enak. Senyum tapi ngasiknya.. yaa gitu
R : aaaa attitude nya sih ya biasa ya ngak gitu juga
A : lebih ke juteknya aja sih ya
R : ah! Bukan jutek ya, lebih ke cuek ya
A : seperti yang udah disampe in tadi
R : hmmm
A : mmm kalo dari tempat nih, perlengkapan dan peralatannya
R : Oke
A : Bagus tau ndak nyaman?
R : Cukup nyaman cozy oke enak ndak ada masalah sih, kursinya juga enak ngak pa pa ngak ada yang special, peralatan nya..... apa ya? Mmmm nga tau juga deh ngak tau harus bilang apa soal peralatan biasa aja semua soalnya.
A : soal produknya nih gimana?
R : enak kok
A : Apa cocok dengan harga apa terlalu sedikit, kurang enak kurang pas?
R : ngak masalah sih soalnya sini kan juga ngak cuman jual makanan nya aja tapi kan juga jual tempat nya 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
A : soal rasa dan porsi

R : rasanya sih ya enak, intinya saya suka makanan makanan disini, di omong soal porsinya sih ya cukup ya emang kalo es krim kan ya segini semua nyesuai in gelasnya, menunya nih kurang gambar menurut aku. Jadi kurang jelas apa yang mau kita beli jadinya.

A : terus nih aroma ruangan nya gimana?

R : biasa aja gak ada bau apa apa

A : cobak mosok ngak kerasa bau bau rotinya gitu?

R : ngak sih, ngak bau apa apa ya, ntar kalik kalo abis mateng kan kerasa

A : terus soal kenyamanan nya nih gimana?

R : mmmm untuk tempat yang ada di dekat jalan raya. Nyaman sih,

A : terus?

R : ya paling cuman suara jalanan nya ya agak ramai tapi overall sama sekali ngak masalah sih kita menik mati lah ya? (konfirmasi teman - teman)

A : suhu ruangan nya gitu

R : suhu ruangan nya OKE terhitung untuk tempat yang ada di pinggir jalan

A : oke itu gimana nih?

R : 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

A : soal kebersihan nya nih?

R : dibidang soal bersih – bersih amat juga enggak kotor ya enggak, cuman karena memang kesan nya tua ya jadi kelihatan rustic gitu

A : jadi gimana itu?

R : ya itu tadi ngak berih bersih amat, sekedar bersih aja gitu, nga ampe banget banget

A : lha kalo bersih banget tu sebatas apa?

R : ya gimana ya, wah juga bingung jelasin nya, tapi ya gitu kelihatan nya aja.

A : yang bersih tu kayak dimana?

R : MACABANA. yah setidak nya ngak ada debu disini juga bersih sih cuman bau rokok nya nyampe ke sini

A : O jadi soal bau rokok?

R : kalo di MACABANA tu ruangnya dipisah, jadi baunya ngak sampe kesini. Jadi smoking dan non smoking area ditutup. Meski beda ruangan. Udara itu kan lalu lalang jadi ya gitu... kerasa

A : jadi itu cukup mengganggu

R : dikit sih ~

A : mmm waktu tadi masuk nih sampe duduk disini nih, mengapa kok toko Oen nih di desain seperti ini.

R : karena..... dia

A : he e karena dia

R : menonjolkan sisi. Sejarah. Yang. Mungkin itu menjadi nilai tambah di banding sesama pesaing nya

A : he em

R : jadi. Nih ya, meskipun udah di tahun yang lebih modern tapi kalian tetep bisa ngerasak balik ke jaman itu. Dengan rasa yang sama. Nah itu!

A : he'm contohnya dengan

R : kalo nih misalnya nih, menu makan nya nih kalok orang mikir “apak an tuh pufflova” misalnya nih misalnya dia bisa ganti dengan nama yang lebih mudah dikenal. Terus apa nih plumbiere dan itu mix coklat vanilla. Tapi kenapa dia pake nama itu ya biar orang penasaran gitu. Ih apa an nih lucu ya. Geeto

A : iya terus

R : pa' an ya. Terus itu kayak alat alat. Meskipun lama tapi. Gimana sih musti jelasin nya. Yaaa gitu lhooh

A : gimana? Mereka tetep pajang gitu meskipun itu yang guna gitu?

R : yak an sengaja kan anggapan nya

A : terus kalo pengalaman sosial dengan pegawai gitu

R : maksudnya?

A : jadi mereka menunjukkan sesuatu yang dapat di kenang secara baik atau tidak gitu

R : ngak ada sih ya, mm cuman dulu pernahkan mau beli in buat mamah scotel, pesen nih, mereka bilang ngak bisa soalnya koki nya lagi pergi bazaar. Terus ya udah. Abis tu mereka yang kabari malahan kalo mau di usaha in and dapet deh jadi terus aku ambil disini

A : dapet? Gimana kalo gak ada kokinya
R : ya dapet kan terus aku ambil,
A : rasanya?
R : nga tau deh kan dibawa mamah
A : kalo tempat nya nyaman?
R : mmm nyaman sih ya
A : nyaman tu kayak apasih
R : yaa tempatnya gak panas, cozy gitu, buat ngobrol –ngobrol, nongkrong gitu enak
A : hmmm m terus
R : ya enak gitu kan gimana ya jelasin nya, ya nyaman gitu deh enak buat betah disini, pencahayaan e juga enak. gitu
A : kalo pengalaman – pengalaman dengan orang lain yang ada kenangan semisal sweet disini janjiin di sini
R : oo gak ada kesini cuman ya sama temen atau sama keluarga
A : pernah gak cari cari info soal toko Oen
R : gak pernah ya soalnya dulu udah udah pernah ke sini ma keluarga gitu. Jadi gak usah di kasi tau udah tau. Cuman cari di google nomer telepon aja, kalo ulasan gitu – gitu aja gak pernah sik
A : terus apa nih bakal cerita in ke temen temen atau orang lain tentang toko Oen ini
R : kalo cerita pernah, cuman kalo di ceita in ndak pernah sih ya
A : apa nih yang bakal dicerita in?
R : ya ceritain aja. “lu ke Semarang cobain musti coba deh enak toko es krim” kan di tanya tuh “apa an” nah udah masuk jelasin. Kalo di sini es krim nya enak, coklat nya kerasa gitu
A : terus?
R : ya gitu, jelasn aja
A : terus feedbacknya?
R : pernah gitu jadi dia sama temen temen ke sini terus mampir deh ke sini
A : he m
R : ya lebih ke kalimat persuasive sih ya, kayak ya ada toko es krim enak. Ya gitu lah ya kayak coklat nya coklat nya enak banget gitu. Ya kayak biasa aja gitu kalimat yang sifatnya persuasive giitu
A : berarti emang suka dulu dong sama coklat nya di toko Oen
R : iya. Ya masak bilang coklat nya enak “ngak sih padahal bo’ong” ahahahaha
A : ahahahaha
A : terus nih setelah ni masih makal berkunjung sini ngak
R : iya lah
A : karena
R : Enak !
A : oke nih jadi dari pengalaman. Nih yang kita omongin dari tasi mulai dari masuk, duduk, makanan, kebersihan pelayanan dan lain lain itu. Mmmmm apa nih yang bakal buat kembali kesini. Hal apa yang paling membuat bakal ke sini lagi. Yang bener bener
R : aku lebih ke rasa
A : lebih dominan ke mana?
R : iya rasa dan suasana tadi
A : yang bener bener
R : Makanan enak, suasana nya enak, buat duduk disini mau es ini spaghetti nya udah abis, tadi juga es krim nya udah abis ya masih enak aja disini menikmati suasana nya. Itu sih. Mix antara 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
A : he m. jadi keputusan nya dua itu ya rasa
R : iyak

R2

A : iya selamat siang mbak jadi sesuai yang saya sampaikan tadi bahwa saya sedang mencari data mengenai pengalaman pelanggan toko Oen. Jadi terimakasih sudah bersedia meluangkan waktunya. Mmm pertama mbak. Boleh saya tahu usianya berapa?
R : 28 tahun mas
A : he em profesinya sebagai
R : kerja
A : kerja sebagai

R : kerja staf marketing
A : mmmm tinggal di mana?
R : di Graha Padma
A : pengeluaran bulanan pribadi kira kira berapa?
R : Ya sekitar empat sampe lima lah ya
A : udah kunjungan ke berapa nih?
R : kunjungan makan disini maksud nya?
A : iya, berkunjung, duduk dan makan disini
R : udah beberapa kali sih ya mungkin udah 10 kali lah ya. Ya ini kesepuluh lah mungkin
A : h' m biasa berkunjung dengan siiiapa saja?
R : sama temen temen sama keluarga.
A : kali ini sama temen – temen nya ya
R : oh bukan ini sepupu saya
A : oh! Maaf
A : biasa ke sini dalam rangka apa
R : khusus hari ini ngajak sepupu saya, dateng dari Jogja jalan jalan di Semarang, terus ya tak ajak ke sini
A : terakhir ke sini kapan?
R : kemarin to, minggu lalu beli kue
A : pilihan utama untuk makan biasa kalo keluar ke mana?
R : mana aja mas, yang lagi in aja sama kita atau sama tergantung keluarga, misal papi ajak makan soto gitu ya kita semua makan soto
A : makanan favoritnya apa nih kalo di sini.
R : ini saya beli ice simponi, cinnamon roll, sama salad udah
A : yang selalu dibeli di sini apa nih yang jadi favorit
R : es krimnya, saya suka es krim sih ya anak nya hehehehe
A : es krim nya pasti simponi itu
R : ya ngak juga sih, kadang coklat juga suka, tapi lebih sering simponi, ini nya soalnya kan lebih banyak isa buat bareng bareng gitu
A : gimana rasanya
R : yang apa nih? Es nya?
A : iya es krimnya
R : enak banyak isi nya, 5 scop. Cocok buat dessert, manis, juga gak cepet lumer,
A : iya enak nga gimana?
R : ya enak gitu yah, rasanya ada kesan kuno gitu. Ya terutama karena bisa di buat sharing gitu
A : mmm kenapa nih kok memutuskan kan memilih es simponi ini jadi yang favorit dari sekian banyak pilihan
R : bisa di sharing
A : kalo simponi gitu kebetulan habis, bakal beli lain nya apa ndak?
R : beli sih tetep an cuman ya kita paling satu orang satu rasa ya ngak bisa kayak simponi ini gini
A : kira kira pa yang bakal di beli kalo ndak ada simponi
R : wadduuuh apa ya. Paling ntar aku tanya sama mbak nya apa aja rasanya di simponi ntar baru aku pesen salah satunya. Giiuuuu
A : mmm kalo kali kali ke sini gitu sering di pasang in musik ngak?
R : pernah sesekali musik kuno gitu, dari dalem kedengeran
A : tau tu lagu apa an?
R : ngak ngeh mas, kayak nya bahasa Belanda gitu. Apa yah. Mmm cara bawak nya kayak bosanova - bosanova gitu mas, ya ala ala standart Cuma yakin deh itu bukan bahasa Indonesia
A : tapi dari suaranya kedengeran ngak?
R : iya kedengeran mas
A : ngefek ngak sih buat mbak ada atau tidaknya musik ini?
R : mmm ngak ngefek juga sih cuman kalo ada musik nya kan orang makan jadi lebih enak kalik ya. Aduh gimana sih membahasain nya. (sambil menjentikakn jari) atmosphere nya tu lho mas kan lebih dapet gitu
A : jadi menurut mbak lebih asik mana ada musik nya, atau ngak ada musik nya atau gimana?
R : ada! Dengan volume yan pas
A : ngak terlalu pelan ndak terlalu kenceng gitu ya

R : yes. Itu
A : nah kalo kayak sekarang gini ngak lagi dipasang musik nih mbak, gimana
R : nah itu. Kayak tadi aku bilang, atmosphere nya tu bakal lebih dapet kesan Belandanya lagi gitu. Atau mau keren kadang juga ada live kan di ruangan dalem. Nah cuman yang mereka mainin ya lagu lagu ala ala orang tua kita gitu. Kebayang ngak kebayang ngak mas??
A : h' m iya, lebih dapet feel nya gitu ya
R : nah!
A : sip, terus coba di lihat, gimana penampilah pelayan nya
R : duh gimana ya
R : kelihatanya nih ya mas, mereka tu terbagi dua karyawan kusus pantry sama karyawan biasa. Yang satu ngatur di situ terus yang lain yang ngelayanin kita.
A : h' m terus?
R : ya gitu jadi kita tahu nih mana yang bisa dimintai in tolong sama yang ngak
A : dari penampilannya gitu
R : mmm jadi menurut saya nih ya. Bapak nya yang tua itu udah pro mas
A : oh iya pak Mul
R : iya. jadi dia paling komplit sendiri bajunya, terus bapaknya yang itu pake blaser ya juga gak tua. Terus yang lain yang masih muda tu mungkin karyawan biasa ya kalik. Soalnya yang dikasi name tag cuman bapak bapak nya itu aja
A : oh itu jadi menunjukkan profil nya dari seragamnya kalo bapak Mul tu lebih senior gitu,
R : h'm ya ngak sih
A : iya emang iya sih hehehehe
A : terus apa lagi nih dari penampilan karyawan nya yang bisa di gali?
R : 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.
A : aaa, jadi apa kurang enak dilihat gitu kalo mereka sambil duduk duduk
R : menurut saya sih gitu ya mas ya
A : kalo dari prabotan dan alat alat makan nya nih gimana?
R : apa ya, ya ndak ada apa apa sih. Nampak vintage gitu
A : dari tekstur nya?
R : ya..... ndak aduh ngat tahu saya mas, kelihatan baik baik aja sih
A : coba nih kita sama sama hirup..... gimana ada aroma aroma yang lewat?
R : ngak bau apa mas ya
A : ngak kerasa pa apa?
R : engak
A : aroma roti rotian sama kue nya?
R : oooooh ngak ada jam segini. Apa lagi 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 nek jam segini mah udah ngak begitu kerasa mas
A : mempenaruhi ngak nih dengan ada nya bau wangi barusan keluar dari oven
R : mmmm 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
A : jadi biasa saja ya, tergantung kalo ada yang baru keluar gitu. Jadi pengen ya
R : iya, apa lagi klo sama orang tua nanti hehehehe
A : uwooo lha napa gitu
R : yang biasa beli kue kue an ibu, kadang ya kita kasi kode gitu kan terus ya, udah ke sana beli apa yang enak sambil liat liat dulu hehehehe
A : heheheh
A : nyaman ngak sih si sini?
R : ya nyaman nya tempat e enak suasanya yang dibangun tu enak lewat, kenyamanan nya suasan nya, ruangan nya juga enak kesan kuno nya kerasa
A : kalo soal attitude dan pelayanan nya nih
R : mmmm 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 salam nya, sampe menu dateng, juga ngak ada senyumnya. Apa lagi di sapa.

A : jadi tadi sama sekali ngak enak gitu?
R : iya mas, menurut aku sih gitu.
A : terus tadi waktu ngelayani gimana
R : ya jadi dia datang tu kan, langsung taruk tuh menu di meja, ya udah kita pesen. Terus udah pergi gitu aja.
A : he' e terus
R : ya udah gitu dateng ke sini juga dateng tarok aja gitu. Ngak peka gitu orang nya mas. Ngelayani kayak seadanya aja.
A : tapi attitude nya gimana?
R : maksud nya mas?
A : misal nih tadi kan udah jelas ngak ada senyum senyumnya tapi waktu ngelayani tepat ngak?, terus waktu naruk makanan juga ngak senyum ketus apa apa gitu?
R : ya tadi ngasi ngasi aja ngak bilang apa apa soalnya
A : waktu sama orang tua juga gitu ngak?
R : waduuuh, ngak inget deh mas udah agak lama nga sini sih sama orang tua heheheh. Anu sering nya mampir yang di DP mall kalo lagi belanja sekalian gitu
A : mmm gitu. terus menurut mbak ni gimana soal produk dan ruangan terus desain interiornya?,
R : gimana tu maksud nya gimana ya mas hehehehe
A : jadi cocok ngak dengan makanan – makanan nya, atau seharusnya makanan nya gimana
R : o nek kita suka sih mas enak enak makanan nya
A : iya, enak itu coba tolong dijelaskan
R : ya kayak ini nih salad udang yang tadi kita beli, udangnya banyak. Salad nya juga pas. Ngak terlalu manis gitu, kan ada kan mayones nya kadang itu manis manis aneh gitu. Nha ini ngak, juga terus orang lain kan kadang mikir tuh buat mayones nya banyak. Tapi ngak di toko Oen ini, mayones nya pas, cukup, jadi ngak bikin enek gitu ngak ampe banjir ke mana mana gitu mayones nya
A : h' m terus
R : kayak ini nih, sepupu saya beli spageti. Spagetinya ya enak. kalo soal makanan makanan nya sini enak semua sih mas. He e
A : dari kebersihan gimana
R : bersih mas, ndak pa pa
A : terus kalo dari desain interior dan ruangan nya nih, menurut mbak nya gimana?
R : bagus sih mas. Suasana nya dapat banget buat restoran kuno tu tak pikir yaaa. feel nya kerasa mas. Dia berusaha tuh menghadirkan konsep tua! Dengan kayak mesin ketik antik itu, terus penutup AC nya , sengaja di gitu in supaya ngak ngena sama barang barang yang berbau modern tapiiii tetep buat pelanggan nyaman gitu.
A : iya, apa lagi?
R : apa lagi ya? Ini meja kursinya kalik ya kelihatan antik gitu. Terus kalo mas lihat dari bangunan nya kerasa banget ini emang kuno gitu. Kesan tempo dulunya dapet deh pokok nya
A : terus dari sisi suhu ruangan gimana oke ngak
R : dingin mas di sini (mengusap lengan)
A : kedinginan?
R : iya. Banget
A : soal harga nya gimana, menurut mbak?
R : buat saya. Ini cukup mahal, cuman..... kan dia jual tempat juga, jadi ya sah sah aja
A : jadi kurang nya di mana sehingga dibilang mahal
R : ya emang mahal mas, ke sini kalo ngak sama orang tua ya mahal
A : ini mbak kan ngak lagi sama orang tua.
R : ya tapi kan di modalin orang tua ke sini nya heheheheheheh
A : heheheheheheh
A : kalo dari mbak nya pernah ngak terlibat dalam suatu momen yang special gitu disini
R : maksud nya momen gitu gimana mas
A : kayak ketemuan ma pacar
R : oh endak
A : kayak pesta atau..
R : waktu itu 2013 an kalo ngak salah eyang saya pernah ulang tahun disini,
A : ooo, yang memutuskan siapa waktu itu
R : bapak kalik ya, jadi di dalem itu dulu booking buat surprise he e

A : kenapa nih kok diputuskan di sini
R : ya mungkin bapak pikir ini cocok ya buat orang tua seumurannya almarhum
A : mmmm. Pernah cari informasi soal toko Oen ini ngak
R : aduh ndak pernah ig, ya info apa ya maksud kayak promo – promo gitu?
A : ya apa aja mbak. Boleh info soal promo, soal event, sejarah e toko Oen
R : 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 popperces e gitu
A : jadi lebih ke dapet info malahan ya?
R : iya
A : terus kalo nanti mau ngak menginformasikan tentang toko Oen.
R : ya kalo ada yang tanya gitu paling ya. Misal diyanya nih “nis tau toko Oen ngak? Yang enak pa’an” ya ntar aku bilang, “pa’ aja enak sih, lu musti coba, es krim nya semua enak kok”
A : terus?
R : ya ntar serah dia mau coba pa ngak, mestinya sih orang Semarang udah pada tau semua sih ya soal toko Oen ini
A : dengan yang mbak nikmati hari ini, apa mbak akan kembali lagi ke sini?
R : aku sih iya
A : sama keluarga, sama temen temen
R : lebih sama keluarga sih
A : jadi dari semua yang kita omongin nih mbak. Mulai dari awal memutuskan ke sini dateng sampe duduk. Soal rasa, pelayanan kebersihan tadi...
R : he’em
A : pengalaman apa yang membuat mbak bakal bersedia kembali lagi ke sini?
R : yang buat saya milih ke tempat ini lagi gitu mas maksud nya?
A : iya mbak. Apa?
R : makanan nya,
A : makanan nya
R : iya makanan nya, aku sih cuek ya mas mau kayak gimana pelayanan e asal ndak keterlalu ya. Yang penting enak sih
A : yang penting enak.
R : iya
A : oke terimakasih mbak sudah bersedia meluangkan waktunya.
R : iya mas sama sama

R3

A : iya mas, terimakasih sudah bersedia meluangkan waktunya sejenak untuk menjadi narasumber saya. Mmm wawancara kali ini akan mencari tahu mengenai pengalaman pengalaman yang pernah dirasakan selama makan di restoran toko Oen ini. Jadi. Boleh saya tahu siapa yang memutuskan untuk mampir kali ini?
R : iya saya.
A : iya oke mas, kalo gitu saya kan lebih focus ke mas. usianya berapa
R : 26 tahun
A : h’m tinggal nya di?
R : tinggal di Manyaran
A : profesinya apa nih mas?
R : karyawan swasta
A : rata rata pengeluaran perbulan berapa?
R : mmmm berapa ya, tiga juta an kira kira
A : sudah berkeluarga mas?
R : oh! Belum
A : kunjungan ke berapa kali ini mas sudah an?
R : ya kira kira Udah... berapa ya, saya juga ngak inget ik
A : tapi udah lebih dari dua
R : o iya!, lebih
A : biasa datang dengan siapa mas?
R : biasa ke sini sama temen saya ini, kita berdua pecinta antik soalnya, dia punya toko antik mas malah di kota lama itu. Tau kan?

A : yang di sepanjang masuk an blenduk itu ya
R : iya iya
A : biasa kesini setiap kapan mas?
R : ya tiap lagi pengen aja
A : iya he' e, kepingin nya pada saat
R : ya kalo kepingin, kalo ada waktu luang gitu, ngopi di sini. Beli roti gitu
A : h' m, terus kapan nih terakhir kali ke sini?
R : kapan ya mas ya (tengok temen). Sebulan dua bulan yang lalu lah
A : kenapa nih kok kali ini berkunjung disini
R : mmm ya lagi pengen aja gitu, menikmati suasana, sambil rokok sambil ngobrol ngobrol gitu
A : jadi lebih karena apa nih, kok memutuskan ke toko Oen.
R : tempat nya mas
A : biasa ke sini dalam obrolan nya lebih didominasi hal hal yang santai atau hal hal yang berat
R : ya macem macem sih ya, tergantung kalo kita ada topik apa gitu. Refreshing, sambil nongkrong.
A : h'm jadi lebih sering obrolan obrolan bisnis gitu sering?
R : ya kadang ada bahasan bisnis, cuman ngak jalan heheheheh. Lebih sering ke santainya sih sebenarnya kita. Menikmati suasana h'm
A : produk favoritnya apa nih mas
R : ini saya beli roti telur sama kopi item
A : he em jadi itu favoritnya mas?
R : iya
A : musti mas beli sepasang itu?
R : kalo kopinya musti beli, tapi roti telurnya ndak mesti, cuman ya an kopi standart yah, roti roti an nya yang saya suka
A : jadi banyak yang sudah di coba in nih roti rotian nya?
R : udah, hamper semua. Dan ini yang paling cocok, sam yang ada isinya kacang tu mas, itu ya saya suka
A : lebih suka mana nih mas ada kopi ngak ada roti atau ada roti ndak ada kopi?
R : ndak ada roti
A : bukan rotinya nih
R : gimana ya mas, kopi itu sebagai pencair suasana nya, nha roti itu sebagai pelengkap. Tapi kalo ngak ada dua dua nya juga ngak enak. rotinya aja deh mas, kalo kopi bikin sendiri bisa hahahaha
A : heheheheh
A : oke mas coba kita bahas produk nya dulu nih. Gimana rasanya nih?
R : yang mana nih
A : yang favorit nya mas, roti telur, bener kan?
R : ooh, mmm iya enak manis gitu, terus agak seret seret lumayan buat ganjel perut
A : iya, terus
R : mmmm gulanya juga cukup, jadi apa... mmm ngak terlalu manis. Terus kalo di foto tu instagramable banget hehehehe
A : heheheh
A : iya terus
R : iyaaa, apa lagi ya... enak udah gitu aja
A : okee terus kalo kesini nih mas biasa ada musik musik yang dipasang gitu ngak?
R : mmm ada ngak sih (tengok temen). Nah tuh ngak mas, ngak ada musik musik an lah
A : menurut mas nih asik an dipasang atau ngak?
R : Mmm gimana ya, tergantung musik nya dulu sih kalo masuk ya cocok. Kayak B.G.M di resto resto gitu kali ya. Piano an gitu
A : berpengaruh apa sih buat mas nih kalo ada atau ngak musik ini?
R : kalo buat aku sih ngak berpengaruh, kadang ya sesuai in mood juga mas. Kadang kan enak kalo tenang gitu, ngobrol sambil rokok kan, kalo rame udah padet banget gitu mending keluar deh.
A : h'm
R : aku tu orangnya nikmatin suasana banget mas, jadi to mas nek misale udah terlalu rame kan otomatis tuh banyak yang tertawanya keras keras, ada anak anak nangis. Rame rame gitu udah mood ngak enak deh
A : kalo dari penampilan pramusijinya mas

R : mmm apa ya? Aku ngak pernah memperhatikan in mereka ik, ya mereka kerja dapet seragam putih gitu aja kali ya. Ndak ada efek nya apa apa sih. Jumlah nya ya pas. Aku lihat semua terlayani dengan cepat sih ya. Mungkin juga karena ini masih sepi

A : terus kayak dari prabotan – prabotan nih mas, perlengkapan makan nya?

R : ooh kalo ini ngak antik mas. Ini kursi sengan biasa mas. Yang antik tu lho lampunya tuh, terus, pajangan panjangannya, tu lemari belakang kasirnya tuh,. Tu baru antik

A : ketahuan dari tekstur nya gitu? Kalo meja kursi ini.

R : ya tau aja mas, ini dari teksturnya ya standart aja

A : mmmm coba nih mas, kita hirup bersama sama. Aroma apa nih yang kerasa

R : rokok mas. Hehehe

A : iya karena ini bagian smoking room

R : ndak juga, saya rokok di depan sana tinggal minta asbak aja juga di kasi kok. Smoking semua mas. Kecuali yang didalem itu

A : aroma roti nya gitu?

R : ndak ada mas

A : dari segi pelayanan mas gimana nih

R : standart banget mas, ya dateng , kasi menu kita pesen. Dateng

A : dari cara melayanainnya. Sudah cukup ramah

R : ramah ramah

A : kalo berdasarkan suhu ruangan nya mas gimana?

R : mmmm ndak panas cuman juga ndak terlalu dingin, enak sih

A : iya, enak seperti gimana gitu?

R : ndak sampek buat gerah, gini nih pas mas. Ya kayak kalo di ruangan berapa ya... 23 derajat an mungkin ya nin. Ac nya saya lihat juga ada banyak kok. Jadi nyaman cukup

A : soal kebersihan nih mas. Gimana?

R : soal kebersihan yaaa. Bersih sih ya. Jangan sampek ada lalet gitu, juga masuk ke WC nya bersih og, he e,

A : standart kebersihan menurut mas tu seperti apa sih?

R : buat ukuran restoran nya. Musti meja nya ngak linyit, kedua nga ada alat. Terus selesai tamu gitu, cek jubin nya . ada tisu apa ngak. Gitu. Beda lho yak an kalo restoran kan adaa S.O.P nya. Ngak warung an biasa gitu

A : tapi apa kah semua itu terpenuhi oleh toko Oen

R : saya lihat iya. Sudah

A : nyaman ngak mas disini

R : nyaman, jarang lho ada ruang merokok yang boleh pake AC, enak ni saambil memandang sekeliling menikmati interiornya gitu

A : menurut nih mas makanan nya gimana nih?

R : tadi itu enak

A : pendapat nya mas nya nih misal kayak harganya, terus porsinya. Atau ada yang mas pikir kan ada yang kurang dari produk produk nya

R : mmm ya rata rata emang segitu ya. Ini soal roti telur nya tadi ngak?

A : produknya mas secara keseluruhan dari apa aja yang mas sudah pernah coba

R : 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 cetakan nya kan itu

A : misal makanan lain gitu juga, nilai nya sama ngak seperti yang mas pikirkan

R : nilai value nya gitu?

A : iya betul value nya

R : mmm. Aku bilang,,,,,, ini pas lah jika mempertimbangkan enak nya kenyamanan nya, suasana nya, desain kunonya.

A : kalo menurut mas nih kenapa kok restoran tu di sedemikian, juga interiornya, menu menu nya juga itu kenapa mas

R : nah ini mas. Restoran in kan udah tau udah ada sebelum merdeka bahkan, nha mereka itu berusaha menghadirkan apa ya... kesan yang ada. Dulu nih kan ini semua belum di angap antik. DULUUUU. Tapi kan mereka sampe sekarang bertahan , nah bertahan nya itu lho yang membuat mereka punya apa ya.... Kayak kontribusi gitu lho. Misal kan nih . antik buat saya sama buat mas beda. Mungkin buat mas antik itu kuno, dah ngak jaman lah. tapi antik buat saya tu 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 yang pernah ada di sini, dan itu mereka pertahanin sampe sekarang.

A : kalo soal kenangan mas, ada kenangan gitu?

R : ya ini to entah kapan orang menyebut suatu hal itu menjadi antik, tapi antik itu ada syaratnya mas. Yaitu, aaaaa.... Ada ceritanya. Pengalaman nya, kisahnya itu mas. Jadi ya tak rasa kenapa kok begini, ya mereka tau aja, harga dari sesuatu yang bisa dilabeli antik. Jadul gitu

A : jadi dengan ada nya “antik” itu yang membuat mas suka tempat ini?

R : that’s it

A : seberapa besara sih porsi “antik” itu menjadi keputusan mas ke sini

R : ya dibilang 80% lah, kesini untuk menikmati antiknya toko Oen ini

A : kalo kenangan dengan pelayanan nya gitu

R : ndhak ada ya sih

A : pernah mas dapet atau cari informasi soal toko Oen ini?

R : 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 hehehehehe

A : jadi dari mana nih info soal toko Oen ini mas dapet.

R : ya itu, dari mana ya dari mana mana, semua orang tau, ibarat e nih ya mas. Kita sampe sekarang masih sebut sebut odol, padahan odol tu udah ndak ada mas, mas ngeh maksud saya?

A : iya tau mas hehehe

R : apa lagi orang Semarang ya, sebut angkot wae “naik daihatsu” YA THO! Heheheheh

A : kalo mas nya nih sharing soal toko Oen pernah ngak? Kalo pernah kayak gimana?

R : 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 heheheheh

A : mas bakal sering nih ke sini sini

R : ya sering, cuman ya liat situasi lah ya hehehehe. Karena ya ndak murah jugak ini hehehe

A : yes iyes

A : sip mas, ini pertanyaan terakhir saya mas.

R : he’mm apa

A : dari smeua hal yang kita obrolin barusan. Muali dari kebersihan, kopi, roti telur, dan lain lain nih. Pengalaman atau hal apa yang membuat mas bakan kembali ke sini

R : tempat nya itu sendiri.

A : tempat nya itu sndiri oke. Cukup jelas mas, hehehe

A : baik terimakasih mas, sudah bersedia sharing dengan saya. Mungkin lain kali kita bisa bertemu lagi lain kesempatan. terimakasih. Permisi.

R4

A : iya selamat siang mas udah bersedia meluangkan waktunya sejenak. Perkenalkan saya mahasiswa yang sedang mencari data pengalaman pengalaman dari pelanggan toko Oen

R : iya siang, gimana nih apa yang mau di wawancara in?

A : oke kita mulai ya. Jadi, kenapa nih kok hari ini memutuskan kesini sendirian

R : ya hari ini lagi pingin aja jadi dateng sendirian

A : biasanya juga sendirian?

R : iya sih, sendirian hehehe

A : udah ke sini berapa kali nih

R : mmmm udah sering sih ya,

A : kapan nih terakhir kali kesini?

R : ya kapan ya..... sebulan sekali dua bulan sekali lah

A : mmmm terus tinggal nya dimana nih?

R : di Semarang indah

A : oh ya boleh tahu usia nya

R : usia nya 29 tahun

A : udah berkeluarga belum

R : belum

A : profesinya apa nih

R : karyawan

A : pengeluaran bulanan berapa?
R : 3juta
A : mmm jadi gimana nih alasan berkunjung kali ini apa ya?
R : lagi pingin aja menikmati suasana sore gitu. Udah lama ndak ke sini soalnya
A : udah sering ke sini?
R : sering – sering
A : Produk favoritnya apa nih?
R : Mmm ya biasa ini nasi goreng sama es teh
A : h'm intensitas belinya gimana?
R : maksud nya?
A : jadi sering beli ini atau ada yang lain lain.
R : yaaa macem macem sih, ndak mesti ini. Kadang ya mi kadang ya cuma kue kue roti roti aja sambil makan es krim
A : kenapa nih kok membeli ini?
R : ya ini yang cocok sama lidah saya, enak porsinya juga lumayan
A : enaknya gimana nih
R : ya enak, special gitu, manis nya pas, juga kayak mmm ada harum – harum butter nya
A : soal rasanya gimana?
R : mmm ya enak, sesuai sih ini nasi goreng juga banyak topping nya
A : soal nasi goreng nya itu apa kah menjadi favorit nya mas nih?
R : bisa dibilang gitu sih, sering soalnya beli nasi goreng ya,
A : h'm. kenapa dari sekian pilihan memilih nasi goreng
R : kenapa yaa. Ya karena kita ya lidah Indonesia banget ya jadi apa pun tempatnya makan nya nasi goreng
A : mmm iya iya, tapi gimana soal nasi gorengnya,
R : ya itu mas enak, porsinya cukup, topping nya banyak
A : coba kalo mas liat tuh, pramusajinya
R : h' mm
A : gimana tuh penampilan nya?
R : mmmm biasa aja ya...,
A : gimana ?
R : ya ngak gimana gimana ya
A : dari sisi ekspresi, dari sisi seragam, dari penampilan nya?
R : ya mereka standart seragam nya, putih putih, dari sisi ekspresinya ya ini masih sore ya tapi udah kelihatan muka muka capek gitu, mungkin ngak ganti shift kali ya?
A : kelihatan dari mana tuh muka muka capek nya
R : dari cara nya ngelayanin kita gitu ya. Udah mata mata sayu, ya mungkin udah dari pagi an jadi agak capek kalik ya
A : overall gimana nih penampilan nya?
R : mmm overall. Tidak menarik.
A : mmm coba nih mas saya tolong digambarkan seberapa nyaman suasana di toko Oen ini?
R : ya nyaman ya, restoran tapi juga kayak cafe, terus makanan nya enak, suhu ruangan e ya pas, dekorasi dekorasi nya juga bagus, nyaman aja gitu
A : coba nih kita hirup bareng bareng kerasa aroma apa?
R : ngak ada
A : kayak bau roti dan kue gitu ada?
R : iya kerasa sih cuman ngak begitu
A : gimana jadi terarik ngak mencium bau ini
R : ya nanti tergantung sikon mas
A : mm coba nih kalo ke sini kali kali ada di pasang musik ngak?
R : ada di dalem live kalo jam 6 sore
A : mm sorry bukan live tapi di pasang musik
R : ngak ada sih ya, ngak pernah pasang pasang musik sih di sini
A : enakan dipasang in musik apa ngak?
R : ngak kali ya
A : h'm kenapa?

R : mmm untuk menjaga suasana hening nya aja, jadi kan disini udah enak gitu kan nyaman ruangan nya, pencahayaan nya juga cukup, cat nya sama interiornya tu ngeblend enak dilihat sambil santai santai

A : mmm suasana nya oke gitu ya buat menyendiri

R : mmm bisa bisa, bisa di bilang begitu. Ntar kalo mulai jam enam an baru mulai agak rame, atau siang makan siang biasanya lebih rame lagi

A : soal tekstur dari perabotan nya nih gimana?

R : aduuuuh..... gimana ya? Ngak ngerti soal permebel an saya mas. Ya kursinya nyaman sih cukup pas dengan tinggi mejanya, terus gak ada pa apa sih ya

A : soal suhu ruangan nya gimana?

R : PAS!. Buat saya nih ya, nyaman ngaak telalu dingin

A : mengenai cara pelayannya melayani gimana?

R : h'mmmmm mereka tu kayak pelayan pelayan biasanya sih, seperti restoran restoran biasa. Padahal harga juga lumayan lho disini. Di banding in nih ya sama misal nyaaa... TAVERN gitu, mereka bisa lebih ramah, mulai dari kita dateng, sampe dapet kursi sampe pulang mereka selalu tersenyum dan senyum nya tu tulus itu lho, saya merasakan kalo mereka menikmati hari hari kerja mereka

A : uoooo, lha kalo yang disini

R : 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

A : mmm terus ada lagi?

R : ya apa lagi ya?

A : ceritain aja semua mas, saya gak mewakili toko Oen kok, saya bener bener cari data aja

R : mmm iya iya

R : mmm ya itu jadi meraka lemes gitu kayak gak ada semangat nya

A : dari kebersihan nih mas gimana?

R : 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 kalo ke toilet nya

A : mm terus mas ada lagi?

R : udah sih kalo dari kebersihan dapur gak tau ya, terus kebersihan peralatan makan bagus, gak ada bau bau yang gak enak, terus disini saya juga belum pernah ketemu lalet, gak ada nyamuk juga.

A : jadi keputusan nya?

R : cukup bersih.

A : apa nih yang mas pikir kan soal produk nya ?

R : mmm enak

A : terus?

R : iya enak ya enak

A : makanan nya? Menu menu ya? Harga nya?, porsi nya?

R : mmm ini masih soal nasi goreng yang tadi gak?

A : mmm iya salah satu nya, tapi gak cuma itu. Secara keseluruhan yang pernah mas beli dari toko Oen ini?

R : kalo makanan nya jelas ya enak, ini kan ya udah melegenda ya makanan dan ice cream nya, soal harga sih gak begitu masalah sih ya nyaman juga soalnya di sisni

A : terus dari interior dan desain nya nih, menurut mas kenapa di buat seperti ini?

R : dia. Mencoba. untuk. mempertahankan kan kesan. Old nya. Jadi akau pikir ini tempat yang cocok buat mengenang pengalaman pengalaman atau kenangan buat orang orang tua

A : dan ada pengalaman menarik gak selama di sini?

R : gak sih. Pengalaman apa to ?

A : ya kayak pesta tau perlakuan yang menyenangkan atau tidak

R : ooh ndak ada ya seinget ku

A : pernah cari atau menapat info soal toko Oen ini gak?

R : udah lama mas, semua udah tau soal ini

A : kalo ceritain?

R : ya paing share share rasa makanan dan suasana

A : mm oke dari semua yang kita bahas nih. Mulai dari masuk duduk makanan pelayanan kebersihan apakah masa kan kembali ke sini lagi?

R : ya nanti gampang lah
A : Apa yang membuat mas bakal ke sini lagi?
R : aku lebih karena feel nya dapet aja disini kalo lagi sepi. Enak perfect banget menikmati hari disini
A : seperti sekarang ini ya?
R : iya bener, saya suka di sini

R5

A : iya selamat sore om terimakasih sudah bersedia meluangkan waktu nya sejenak untuk saya wawancarai
R : gimana – gimana kamu mau wawancara apa?. Oh ya tadi siapa nama mu?
A : Aldo om, dari UNIKA
R : gimana.
A : oke om jadi kita perkenalan dulu, nama saya mahasiswa yang sedang mencari data pengalaman pelanggan dari restoran toko Oen ini.
R : he em
A : nah om dengan namanya
R : Dharma, iya
A : jadi ini kali keberapa om berkunjung ke toko Oen om?
R : waduh.... ya dah berkali kali sih, aku biasane nek ke sini ngepas in tilik anak, kadang ya kalo lagi pengen aja gitu
A : ooh jadi om bukan orang Semarang
R : bukan om tinggal di Pati anak kuliah di UNDIP,
A : ooo kalo saya kuliah di UNIKA om ambil ekonomi om
R : ambil apa?
A : ekonomi om
R : ndak maksud ku jurusan apa
A : oh manajemen om, ini lagi skripsi ambil tentang pengalaman konsumen
R : hmmm
A : usia sekarang berapa om
R : om sudah 55 tahun
A : kira – kira nih om rata – rata pengeluaran perbulan berapa om
R : berapa ya.... enam lima juta an lah
A : kerja nya apa om?
R : wiraswasta
A : iya sebagai?
R : ya wiraswasta, buka toko gitu
A : dalam rangka apa nih om kali in berkunjung ke sini
R : ya mau makan
A : terus
R : ini istri nitip kue kue an e sekalian juga
A : oh ya tiap ke sini kapan sekali om
R : ya tiap tilik anak lah ya
A : hm tiap kan tuh?
R : ya itu, ndak mesti sih ya, kadang tiga bulan an ya
A : mmm di Pati buka toko ya. Teruuus kalo di sini suka beli yang apa om?
R : itu! om suka es krim nya, bistik lidahnya ya suka, kue – kue an nya ya suka.... Ya hampir semua lah om suka
A : jadi yang paling om suka?
R : yaaaa ini
A : apa om?
R : eeee bistik lidah
A : enak om
R : ho lha ya
A : mmm dari kebiasaan e om beli tu berapa kali om. Misale tiap kali ke sini beli itu apa gimana gitu pasti itu
R : ndak ndak, ya sesekali, semua suka og aku makanan e sini
A : om pertama kali tu ada toko Oen di Semarang dari mana om?

R : ya tau aja, kan ini dah lama ada
A : jadi dari mana om
R : udah dari dulu, wah ya ndak inget ya kapan e, pokok e om tau ini udah lama. Kalo ditanya kapan ya ndak tau dah sejak kapan.
A : Alasannya hari ini berkunjung apa om?
R : ya pingin aja, kalo tilik anak ya sekali kali kesini
A : selain keperluan itu apa lagi om biasanya kalo ke sini
R : apa?
A : selain buat tilik anak om
R : ndak ada sih yak e sini ya biasanye sama anak, kayak taun lalu ke sini rame rame sama keluarga buat jalan jalan di sini terus mamper ke 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
A : hmmm. Soal rasa dari makanan e om gimana
R : ya enak ya, suasana e ya enak juga an
A : enaknya tu seperti apa om?
R : ya enak, cocok wae
A : kalo dari lidah yang om barusan makan nih gimana?
R : 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
A : dari penampilan karyawannya om gimana?
R : ya ndak gimana gimana ya biasa aja kayak karyawan gitu?
A : dari penampilannya gitu om kalo dipandang
R : iya biasa aja, yah. Ndak gimana – gimana bajunya ya biasa putih polos gitu
A : jadi om menilai seperti apa penampilan dari pramusajinya
R : biasa - biasa
A : kalo biasannya ke sini om biasanya dipasang in musik ndak?
R : kadang ada live musik di dalem
A : bukan live musik om tapi, di pasang in musik
R : ndak ada sih ya biasanya ya ndak. Tapi nek live kadang ada
A : apakah dengan adanya atau tidak adanya musik bisa mempengaruhi suasana om?
R : 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 pa pas an sama live musik e. mending live musik nya aja sih kalo bagus ya di sering – sering in. ndak pun ya ndak pa pa
A : meja kursi piring, peralatan makannya
R : ya biasa aja bersih ndak ada masalah
A : terus om coba kita sama sama hirup om ruangan nya (sambil menghirup bersama). Gimana om?
R : ya ndak gimana – gimana ya
A : apa aroma roti – roti an nya kerasa om
R : oh ya ya he e kerasa
A : cukup kerasa om?
R : iya iya he e
A : gimana om, apa dengan aroma yang kerasa ini membuat om minat beli roti – rotian e?
R : barusan mateng kalik ya makane kerasa
A : barusan om? Waktu tadi masuk belum kerasa gitu? Waktu jalan dari buka pintu sampe duduk dini sampe makan juga
R : ya mungkin ndak sadar aja kali ya. Lagi pula mau wangi e kerasa ndak kerasa ya om tetep beli og. Kan emang salah satu tujuan e sini
A : kebersihan disini om? Gimana?
R : ya bersih sih ndak ada apa apa dilantai (sambil melihat sekeliling)
A : kalo dari alat makan, kamar mandinya terus ruangan nya
R : belum belum aku belum ke WC e tadi. Ya bersih sih ya ndak begitu kotor
A : menurut om nih produk – produknya gimana om?
R : ya enak, cuman enaknya ya, minuman disini biasa biasa aja, makanan e yang enak
A : minuman nya gimana om?
R : biasa aja, gitu gitu tok, paling an ya beli es teh baru nanti mintak lagi es krim, seng enak es krim e di sini, nek minuman e biasa aja

A : oh ya kalo dari suhu ruangan gimana nih si sini
R : yaaa enak ndak sumuk
A : h 'm
R : ya itu nek sumuk kan ya ndak enak, jadi masuk tu kan udah seger udara ne, makan e kan jadi ndak kemrungsung
A : sering om jadi kalo beline es krim nya
R : iya mesti beli
A : kalo dari porsi harga dan penyajian om gimana?
R : nek dari harga ya emang agak lebih mahal ya, 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 pula kue kue an e to. Kenyang sih om 'e nek kesini mesti hahahahahah
A : hahahaha kenyang ya om
R : tak coba in semua nek ke sini tu, hehehe, kadang kan ya istri nek pulang gitu minta di bawain sekalin
A : istri juga suka kesini om?
R : iya suka sini
A : kok kali ini ndak ikut om?
R : ndak, wong cuma sebentar besok juga langsung pulang
A : kalo dari pelayanan nya om cukup ramah ndak
R : ya ramah
A : gimana om contohnya
R : ya biasa aja gitu, ngasik ya diem aja ngak ada senyumnya. Ya biasa aja ndak bagus bagus amat
A : perlakuannya atau attitude nya om?
R : maksudnya?
A : caranya melayani, ketepatan dari pelayanan nya, bisa menjelaskan apa yang om mau dari menu atau kecepatannya
R : o! cepet og cepet,
A : dari cara melayani nya om
R : ya biasa sih ya, nda salah apa apa, orang juga ketok an e udah tua ya mesti e dah apa yang dimaksud sama orang orang ya
A : terus nih om saya tolong dong di jelasin soal seberapa nyaman nya sih toko Oen ini buat makan
R : ya nyaman, enak og tempat e makanan e enak, suasana e ala Belanda gitu, juga ndak sumuk, pencahayaan e pas, ya.
A : menurut om nih kenapa kok toko Oen ni didesain seperti ini?
R : ya kan dia kan mau mempertahankan ciri khas nya 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.
A : coba om dari mana om contohnya
R : yaaaa (lihat sekeliling) misale itu lampu gantung e, foto foto e, suasana ruangan e, bangunan e kan ya sama terus dari dulu, ya paling Cuma di cat cat nya aja yang ganti yah
A : pernah om lihat warnanya beda
R : belum sih cuman kan kalo dari cat nya aja ndak perlu ganti ganti yang lain, jendela e harang kan ya masih kelihatan kuno gitu dari dulu juga gini lah ya tak rasa.
A : om punya ngak om pengalan dengan karyawan disini
R : hah?
A : pengalaman kayak dilayani ngak enak atau pelayanan nya baik tau gimana gitu om
R : ngak ada ya, orang ndak kenal kok
A : terus kalo pengalaman sosial disini om?
R : ngak ada - ngak ada
A : kayak pernah ketemu temen disini atau reuni disini
R : 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
A : tapi sering om?
R : ya sering cuman ndak mesti kesini sih
A : ada berapa kali om kalo ke sini sama temen
R : ya empat lima kali lah

A : kenapa om kok janjinnya milih disini
R : 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
A : heheheh, iya tapi nanti masih lama om, dan mungkin aja ini toko Oen masih ada
R : iyaaa~ iyaaa~
A : info dari orang pernah dapet om?, kayak cerita cerita gitu?
R : ya itu di ajak ke sini ma temen
A : bilang gimana om waktu itu temennya?
R : ya coba besok kita ke toko Oen ya, kamu sukak wes, terus kan ya besok e kesini
A : jadi taunya baru baru ini om?
R : ya ndak juga udah tau dari dulu, temennya om aja yang kira belum tau sini. Orang toko Oen di Malang pun juga ada kok
A : iya om, eh tapi sebenarnya yang di Malang tu bukan cabang dari sini lho
R : kok isa
A : dulu kan bangunan e dijual yang di Malang, tapi karena ngak bisa di alih fungsi in ya jadi mau ndak mau jadi restoran dengan nama yang sama
R : lha napa kok gitu
A : ya kan tapi sini ngak ada hubungan nya sih
R : mmmmm kok gitu ya, lha ndak marah pa yang punya?
A : waaduh soal marah ndak marah ndak tau wes om, cuman manajer e bilang emang ndak ada hubungan e
R : baru tau lho aku nek ternyata ndak sama an
A : iya gitu om. Oh ya kalo mencari info soal toko Oen pernah ngak om
R : sama sekali ndak pernah, ndak inget aku, tapi ya udah lama aja
A : dulu gimana awalnya om
R : ya , yaaa, mmmmm udah lama sih ya
A : terus nih om. Om bakal share ndak pengalaman pengalaman selama ke sini gitu?
R : iya share ke anak istri hahahah. Ndak usah share pun ya orang orang udah tahu ya. Mana yang dicari kalo ke Semarang. Semua orang tau nek restoran enak di Semarang atau nek cari vintage vintage gitu yak e sini. Ke toko Oen
A : share ke temen temen gitu om
R : iya iya
A : apa om pengalaman yang akan di share kan ke temen temen
R : ya enak, ndak patek o rame, tempat e bagus. Nek misale share ke orang yang belum pernah ke sini gitu
A : enak yang bagian apanya om?
R : ya manakan e ya suasana e, ya apa aja lah ya, suasana ne enak og di sini
A : ya nih om lebih enak makanan apa suasanya
R : nek aku lebih enak sama masak an e ya, ndak tau nek orang yang lebih muda kayak kamu lebih enak yang mana, apa lagi nek yang udah umur umur tua tua gitu ya mungking mereka sambil ngawang – ngawang mbayang in dulu disini ada apa aja gitu
A : mmm gitu
R : kan nek misale ngajak sak umuran e om ya suasana e ya cocok
A : jadi nih om pertanyaan terakhir nih. Dari semua yang kita obrol kan tadi nih om. Ada makanan ada suasana ada meja kursi ada musik ada pramusaji, ketepatan dan lain lain itu. Apa yang akan benar benar membuat om bersedia kembali lagi ke sini?
R : makanan e
A : kenapa om
R : ya dah paling cocok aja sama makanan – makanan e di sini. Suasana sih ndak begitu ngaruh ya, asalkan ndak sumuk aja gitu udah enak.
A : suhu ruangan cukup mempengaruhi om ya. Gimana om sekarang ini?
R : ya gini enak, musti ada AC e aku nek ndak sumuk
A : kalo makan makan di pinggiran tenda tanpa AC gitu om?
R : ya ndak pa pa ya juga sukak, cuman nek keramean sumuk gitu wegah dewe jadi e, cuman kan nek di sini, ada tempat yang ada AC e meskipun rame kan na dak panas panas banget to gitu. Gerah umpel umpelan orang banyak gitu.

A : jadi lebih mempertimbang kan suhu ruang segala ya om ya
R : iya iya
A : kalo habis ini om, masih bakal mampir mampir ke sini lagi ndak
R : 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.

R6

A : iya selamat sore, terimakasih nih sudah bersedia meluangkan waktunya sejenak untuk saya wawancarai. Jadi nih mmm siapa yang memutuskan kesini?
R : iya iya saya
A : usianya berapa?
R : 18
A : profesinya sekarang
R : mahasiswa
A : dimana?
R : di ITS Surabaya
A : oo bukan orang Semarang?
R : orang Semarang, tapi barusan diterima di ITS
A : oooo, lha sebelum ini di mana?
R : di sambiroto
A : tapi udah sering ke toko Oen
R : sering tapi lebih sering beli kue kue an nya
A : tapi kali ini dine in ya?
R : iya ini dine in
A : udah kunjungan keberapa kali nih kalo dine in nya?
R : ya udah sering juga sih, cuman lebih sering cuman mampir beli cookies nya
A : pengeluaran perbulan rata rata berapa?
R : ya... ini uang jajan maksud nya?
A : iya. Dari uang saku itu terbelanja kan berapa?
R : ya kira kira.... Sejuta setengah
A : Biasa ke sini sama siapa
R : kesini biasa sama keluarga
A : terus kapan nih terakhir kali dine in di sini?
R : ke sini... dua bulan lalu tapi sama keluarga, kalo ini kan sama temen temen
A : dalam rangka apa tuh?
R : waktu itu bawa tamu dari luar kota, jadi papah tau lah pasti suka kalo disini
A : kalo kali ini?
R : kan tadi cuman di suru beli kue, terus malah di titipin nasi goreng, terus ya udah makan siang aja sekalian
A : apa aja nih yang di beli?
R : apa nya?
A : Semua. Apa aja yang dibeli
R : ini beli bistik, es teh, ice cream lidah kucing, sus, sama kastengel
A : apa nih makanan favoritnya?
R : mmm ini bistiknya
A : biasa beli itu terus
R : ya ndak, cuman ini enak itu
A : frekuensi belinya?
R : ya misal nih dari 10 kali kesini beli ini 3 kali ada lah
A : mmm sekarang kalo di tanya lebih mendalam. Soal bistik ini apa yang bisa dijelaskan dari rasa nya
R : eeeee, susah jelasin enak
A : enak itu seperti?
R : rasanya enak, saos e manis tomat tomat gitu, terus empuk juga an, kentang e ya cukup banyak, sayur sayuran e aku sukak karena lebih mateng. Kan ada beberapa style yang emang di biarin masih mentah, nha nek ini mateng
A : mmm kalo kesini biasa di pasang in musik ngak?

R : kadang ada kadang ndak. Kayak sekarang ini to ndak dipasang in musik
A : berpengaruh ngak menurut, ada atau ngak ada musik nih?
R : buat aku sih ada ngak ada ngak ngaruh sih
A : kenapa kok gitu?
R : 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
A : menurut mu lebih baik ada atau tidak
R : kalo di tanya ada atau tidak, semestinya ada. Di sini tu sebenarnya ada, cuman ngak tau kok kadang ada kadang ndak ada. Tapi ya balik ke situ lagi, kan orang ndak merhatiin. Jadi aku secara pribadi sih ndak perlu ya. Karena ngak berperan apa apa gitu buat aku
A : coba nih kita lihat sama sama. Pramusaji nya itu
R : yang mana nih?
A : yang semuanya
R : he'm
A : coba dilihat dan dinilai gimana penampilan mereka?
R : mmmm ndak.... apa... mmmm... ya selayaknya pramusaji di kasi seragam putih celana item kecuali bapak nya yang itu. Eh tapi meskipun putih putih kayaknya ngak di seragam
A : iya?
R : mbak nya itu ada yang pake blazer, mbak nya satunya ngak pake. Mas nya yang itu celana item. Tapi kusus bapak nya itu celana putih plus peci. Mungkin ada pangkat nya kali ya?
A : jadi menurut mu ada pangkatnya gitu?
R : aduh ya ngak juga kali ya, semuanya sama sama ngelayanin sih tadi, ngak keliatan juga jelas yang mana manajernya kali ya
A : jadi pendapat nya gimana soal penampilan
R : kalo menurut akusih ya lumayan lah, lumayan
A : selanjutnya nih coba kita hirup ruangan nya gimana ?
R : mmm nak bau apa apa?
A : bau nya gimana?
R : ngak ada apa apa. Serious
A : kecium ndak aroma roti dari sana
R : engak, kalo di deket sana baru kecium. Dari sini mah' endak
A : coba rasain nih suhu ruangan disini seperti apa?
R : 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
A : tadi kan udah bahas soal penampilan dari pelayan nya tuh, sekarang, dari caranya ngelayani gimana?
R : biasa aja, mereka tu kayak cuek cuek aja gitu, ekspresinya bener bener datar gitu. Kalo ngak mulai di tanya in dulu mereka ngak akan senyum
A : dari awal sampe dateng gitu terus?
R : iya bener dari awal judes gitu, cuman ngak sampe sengak gitu omongan nya. Masih ngak masalah sebenarnya
A : menurut mu baik nya gimana sih?
R : pernaaah ke Hanamasa ngak?
A : belum sih, tapi...
R : nah di Hanamasa itu kan mulai dari kita buka pintu mbak nya tu langsung welcoming gitu, masuk ditanya dengan sambutan, udah reservasi belum? Berapa orang? Gitu sampe duduk kita milih itu didampingi sampe mulai makan baru kita di tingal
A : h'm jadi?
R : pelayanan nya kurang di sini sebenarnya. Cuma sekedar di panggil tulis, keluar. Selesai
A : mmm jadi tidak memenuhi prinsip pelayanan gitu?
R : ya dibilang gitu juga bisa
A : next coba dilihat sekeliling. Bersih ngak
R : bersih. Ngak ada yang berserakan dilantai, di atap juga nga ada sarang laba – laba.
A : terus?
R : udah itu aja sih, ngak pa apa. Bersih kok
A : oh ya coba nih tolong kelaskan pada saya, seberapa nyaman suasana di toko Oen ini?

R : gimana ya... Mmm nyaman sih ya, kalo disini tu suasananya enak kita masuk tu udah beda aja gitu rasanya, kan begitu buka pintu terasa berada di abad yang berbeda gitu, terus duduk sambil menghibur mata gitu pas aja suasana nya gini

A : h'm terus

R : ya gitu pas enak ngak sumuk , jadi masuk langsung kena AC, seger bersih juga

A : oh ya ini bistiknya gimana

R : enak

A : h'm harga nya?, porsinya? Ada yang kurang kah?

R : harga sih ndak masalah, porsinya sedikit kurang sih buat aku, untungnya rasanya enak dan karena enak jadi tetep wae milih e ini. Lebih enak an ya kue kue an e ya, karena mereka kan emang spesialis kue dan ice ya to

A : kalo dari segi value nya gitu, pas ndak sih?

R : value nya ya... Enak sih ya soalnya jadi mungkin ada kualitas juga sih ya yang ndak bisa diukur dengan porsi, misal mau porsinya ditambah yak an otomatis harga ikut nambah

A : jadi menurut mu?

R : cucok lah ngak papa

A : menurut anda nih, kenapa toko nya didesain seperti ini? Apa sih yang special dari tempat ini?

R : 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

A : coba tunjuk contoh nya

R : ini gelas es nya, itu mesin depan pintu masuk, terus suasana nya lampunya, pencahayaan nya, lantai nya juga kuno banget look nya

A : prabot dan interiornya?

R : ini kursinya kelihatan tua tapi masih kokoh nga goyang goyang

A : ada ngak kenangan disini

R : kenangan apa ya.... ngak ada eee

A : sesuatu yang dikenang boleh baik boleh ngak, misal ulang tahun, ngelihat shooting , sweet, nikahan, lamaran

R : ngak sih ngak ada

A : biasa ke sini dalam rangka apa sih

R : ke sini nih cuman makan aja, atau kalo di suru beli kue kue an

A : pernah bikin acara gitu? Nongkrong nongkrong

R : ooo ndak

A : oh ya pernah ngak nih dapet atau cari info soal toko Oen ini?

R : nga penah, info apa ik maksud e?

A : ulasan ulasan, cerita cerita orang

R : oo ya paling sebatas, es nya enak, lidah nya enak apa apa aja yang enak

A : selain berkaitan dengan makanan?

R : ngak ada sih ya

A : pernah nyeritain ke orang lain ngak

R : kalo itu pernah,

A : ke siapa?

R : ke sodara – sodara yang di luar kota

A : apa yang kamu ceritain itu?

R : cerita ini kan ada juga ya ke om ku. Terus ya kan ita juga udah pernah coba yang di Malang terus bilang di sini ada juga, terus di compare rasa makanan nya

A : terus feedback nya?

R : ke sini jadinya. Aku sering bawa orang kesini, jadi kalo ada tamu apa om tante gitu biasa ke sini

A : menjadi option untuk membawa tamu ke sini gitu ya?

R : iya sering soalnya bagus tempat nya dan enak makanan nya

A : berarti apa ini bakal sering kesini lagi setelah ini?

R : oh iya. Suka sih ya soale

A : okeee, mmm jadi nih dari semua yang kita bahas nih mulai dari makanan nya suasana nya, penampilan pramusajinya apa nih yang membuat anda bakal balik ke sini lagi

R : makanan nya enak, terutama kue kue nya

A : hmm lebih dari menu menu main coursennya?

R : iya lebih sering beli karena kue kue an nya,

A : kenapa kok gitu,
R : enak aja, jadi ini. Toko Oen ini tu udah jadi pilihan utama buat cari kue kue kering gitu buat kalo ada keperluan – keperluan gitu jadi tetep bakal sering ke sini.
A : tapi ini anda kan mau berangkat ke ITS
R : iya sih tapi kan yang di Semarang masih ada keluarga heheheh
A : oke gitu aja terimakasih

R7

A : iya terimakasih ibuuuu Immelda sudah bersedia meluangkan waktunya sejenak untuk saya siang hari ini
R : mm iya gimana nih, apa yang mau di tanya kan
A : okey pertama tama sudah berapa kali nih ibu Imelda dateng ke sini?
R : udah sering sih ya
A : berapa kalli
R : waduh ya udah berkali kali ndak yakin aku pasti e berapa tapi udah sering
A : mm okey, oh ya tinggal di mana nih
R : di Gajah
A : mmmm kira kira nih pengeluaran bulanan nya berapa bu
R : liiimma juta an ya kira kira aja. Oh ya ini wawancara buat tugas apa sih
A : ini wawancara buat tugas pengalaman konsumen
R : ooo kok ditanya in alamat sama pengeluaran
A : bener ibu karena dengan di ketahui alamat dan pengeluaran kita dapet mengetahui kira kira siapa dan dari mana aja to konsumen e toko Oen itu
R : oooo
A : kerjaan bu?
R : ibu rumah tangga
A : usia
R : 45
A : kali ini dateng dengan ,
R : (sambil menunjuk teman nya) ini temen saya he eh
A : dalam rangka apa nih kok mampir ke sini hari ini?
R : lagi nunggu anak sekolah
A : oo dimana
R : di Marsudirini
A : biasa dateng berdua an gini
R : iya kita biasa berduaan kesini
A : biasa dalam rangka paa nih kok mampir ke toko Oen
R : ya kalo ni nunggu anak ekstra kulikuler biasa mampir sini, atau sebalik e selesai jemput anak bar ke sini sekalian makan siang
A : terakhir kesini kapan nih?
R : kapan ya ? (lihat temen)
A : mm ya kira kira
R : ya dua bualan yang lalu mungkin ya
A : mmm okey apa nih produk favoritnya
R : capjay (temen tunjuk nasi goreng
A : kenapa nih kok dari sekian banyak makanan memilih capjay sebagai makanan favorit nya
R : ya cocok aja ya
A : sering nih beli capjaynya
R : sering sering
A : mmm udah berapa kali nih intensitasnya beli capjay ini
R : ya ndak mesti sih ya, kadang ya beli nasi goreng e kadang ya bakmi ne juga beli. Tergantung selera hari itu
A : tapi dari sekian banyak yang disukai pilihan favorit nya ada di?
R : ini, capjay
A : okkkkeee. Jadi gaimana nih apa specialnya dari capjay ini?
R : yaaa enak daging e banyak, kuah e jugak ngak terlalu encer, kekian e juga banyak
A : dari segi rasa?
R : enak, enak banget

A : kalo dari porsi dan harga nih gimana
R : pas sih porsinya buat saya lho ya, tapi juga nek dirasa banyak ya, jadi toko Oen tu kan restoran keluarga to jadi porsi ne ya buat keluarga gitu to kan
A : h'm dari sisi harga nih, apa yang dipikirkan
R : ya e emang segituan ya harga e, di "Happy" juga segitu harga ne.
A : jadi pasaran nya emang segituan lah ya
R : iya
A : jadi dari segi harga oke aja ya. Oh ya pernah ga sih kalo kesini diputer in musik
R : setau saya ndak pernah sih
A : menurut tante mending ada ndak sih musik kalo disini
R : ada ya boleh biar ngak sepi sepi amat ya
A : ngefek ngak buat suasana makan nya nih
R : ya ngefek ! . Sekarang nek ndak ada musik e kan sepi, tapi nek ada musik e suasana e lebih hidup
A : terus nih coba tante, tante semua kita hirup, kerasa aroma apa gitu
R : oo aroma itu to roti roti an e maksud mu?
A : nah. gimana nih menurut tante nih
R : ya bagus donk~ jadi menarik pembeli kan kalo ada bau bau an enak ya kan
A : nah itu tante, apakah dengan terasa nya bau dari kue kue itu akan mengundang selera atau atau ..
niatan tante untuk beli
R : iya he e nanti lah ya
A : ok tante, kalo dari suhu ruangan nya nih gimana menurut tante
R : udah masuk musih hujan tapi masih panas sih ya, mmm mungkin perlu dinaikin AC e kalik ya
A : he em sumuk gitu di sini
R : he'e agak panas hari ini
A : biasane ngak gitu?
R : ya sumuk juga sih sebener e cuman kan ya memang lagi sumuk aja ya siang siang gini panas mletek
A : oh ya soal pelayanan nya nih gimana penampilan ya tante
R : aku nek disini sebenere pelayan e tu kurang peka ya, jadi ndak reaktif gitu lho, ada yang 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
A : jadi penampilah nya tidak ramah gitu ya,
R : iya
A : dari mana tuh kelihatan dari
R : ya itu kan kerasa ya dari ekspresinya juga ndak ramah gitu, lemes, kleler gitu
A : kalo dari pelayanan nya gimana?
R : biasa aja, ya kayak kita tadi dateng pesen udah, ngak ada enthusiasn nya gitu
A : dari sisi kebersihan gimana?
R : lumayan bersih ya, cuman kan ya memang kesan kuno e gelap gelap gitu ya mmm secara keseluruhan oke sih
A : he e bersih cukup bersih gitu
R : iya bersih - bersih
A : oh ya tolong donk jelaskan kepada saya seberapa nyaman makan di toko ini
R : 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
A : h' m suasana pas itu sepeti apa ya?
R : ooo yaaa enak gitu nyaman betah buat santai santai suasananya pas
A : menurut tante nih kenapa kok restoran toko Oen ini di desain seperti in
R : maksud e?
A : iya gitu jadi menurut tante kenapa nih kok interiornya, desain nya sepeti ini
R : yaaa dia kan membuat suasananya lebih enak gitu kali ya. Gimana sih maksud nya?
A : jadi, apa nih penilaian tante mengenai desain dari toko Oen
R : bagus ya, antik kuno dan nyaman suasana nya. Pajangan pajangan nya juga bagus
A : okey. Mmm kalo kenangan kenangan gitu ada ngak tante disini
R : ya kan ini restoran kuno banyak yang suka foto foto disini mungkin itu yang mereka cari ada kenangan disini
A : mmm maksud saya kenangan bagi tante sendiri gitu
R : ooo ngak ada - ngak ada

A : kayak pernah dipestain disini, dapet undangan disini
 R : 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
 A : pernah ngak cari atau dapet info soal toko Oen ini
 R : ngak deh kayak nya, ya apa yang mau di cari orang kita tau semua tentang toko Oen apa yang enak dari toko Oen. Kan cabang e juga banyak
 A : tokon Oen ndak punya cabang tante selain di Trans Mart atas
 R : lhoh! Ada lha yang di CL sama CARREFOUR
 A : oo itu Cuma konter kue aja cuman bukan restoran e
 R : loo iya tapi kan itu punya e toko Oen to
 A : iya tapi kategorinya kan bukan restoran.
 R : iya iya~
 A : oh ya kalo berbagi info pernah ngak soal toko Oen?
 R : ya maksud e
 A : jadi misal nih tante pernah makan di sini kan udah sering terus mengajak atau cerita
 R : mmm iya paling nek ngajak orang yang lebih tua gitu ya kita ajak ke sini.
 A : tapi tante bersedia ajak ajak ke sini
 R : iya ndak pa apa kan mereka kebanyakan juga udah tahu sendiri soal toko Oen ini
 A : terus biasanya apa yang memmbuat mereka kesini lagi setelah di info in
 R : Iya, juga yang di beli paling kalo orang tua ya itu itu itu – itu itu lagi hehehe
 A : kapan nih tante bakal mampir ke toko Oen ni
 R : ya besok - besok lah mungkin
 A : Okey. Udah nih tinggal pertanyaan terakhir tante. Menurut tante dari semua yang kita obrolin tadi, mmmm mulai dari masuk pintu sampai makan selesai ini. Mulai dari suhu ruangan, kebersihan kenyamanan. Hal apa nih yangg membuat tante ini bakal bersedia kembali lagi ke sini?
 R : mm suasana nya kalik ya, tempat nya nyaman soalnya
 A : iya nyaman nya gimana
 N : yaaa tempatnya tu nyaman buat ngobrol ngobrol nunguin anak gitu. Tempat dan suasana nya saya suka

R8

A : ya siang pak, sebelumnya terimakasih sudah bersedia meluangkan waktunya untuk saya wawancarai. Mmm tadi namanya dengan pak
 R : Hendrik
 A : iya terima kasih pak Hendrik, jadi pertanyaan pertama nih, udah berapa kali nih ke sini?
 R : sering udah berkali kali kesini
 A : mm sering nya itu seberapa pak
 R : mmm sering ya hampir dua bulan an lah
 A : terakhir kesini kapan nih?
 R : mmm ya dua bulan an lalu lah ya
 A : oh ya boleh tau om pekerjaan nya apa?
 R : saya sudah pensiunan ini
 A : ooo kerja di mana dulu nya
 R : di BTPN
 A : oo, umur sudah berapa nih?
 R : sudah 65
 A : tinggal di mana?
 R : kenapa ig
 A : data diri saja kok om, ngak perlu sampe lengkap sampe nomer rumah, Cuma di sekitar mana aja
 R : ooo, saya tinggal di Raung
 A : sebulan pengeluaran berapa nih. Rata rata aja
 R : lima enam juta
 A : ini kali ini dateng dengan siapa nih?
 R : ini sama temen teman om,
 A : mmm temen temen dari mana nih om om semua
 R : ini temen temen om, dari pramuka waktu masih sekolah di YSKI
 A : ha?! Pramuka
 R : iya pramuka, kok kaget?

A : yaaa baru tau aja kalo ada kayak ginian eheheh,
R : jadi dulu tu kalo pramuka berdiri sendiri he'em ndak ikut sekolah, nek sekarang kan ikut sekolah di wajib in
A : oke jadi nih eeee pengeluaran bulanan kira kira berapa nih om
R : 5-6 juta
A : alasan berkunjung hari ini apa om?
R : ya kita lagi maen aja kumpul –kumpul
A : iya terus
R : kumpul kumpul bek menikmati suasana gitu udah lama ndak kumpul gitu
A : jadi hari ini dalam rangka kumpul – kumpul aja gitu atau reuni?
R : ya dibilang reuni juga bisa tapi kan tidak dalam rangka difasilitasi gitu, kumpul ya kumpul aja, ngobrol ngobrol, mbahas soal anal, soal politik yaaa ngobrol – ngobrol santai gitu
A : produk favorit nya apa nih om
R : ni beli sosis braswurst he e sama soda gembira
A : he em itu favoritnya om?
R : ya di bilang favorit ya ndak juga sih, orang om ya suka beli semua nya anak og
A : h'm jadi kalo dari intensitasnya om paling seri beli apa nih om di sini
R : nek paling sering beli ya kue – kue an nya ya he e tu mesti bawak pulang
A : kue yang apa om
R : wadu 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
A : oke gimana nih om soal rasa rasa produk e om
R : ya enak
A : kue kue an e om gimana?
R : eee om mesti beli ne sih ya jadi udah terbiasa sama rasa e jadi bingung jelasin e, mmm ya gimana ya enak aja gitu. Porsi e juga lumayan
A : he 'm
R : kayak lidah kusing e tu ya enak, nastar e enak, terus yang kayak kembang an tu yang putih sama yang coklat juga enak, waduh bingung wes nek harus njelasin enak e kayak gimana soale ya om beli tau e itu enak
A : mmm enak semua gitu om?
R : iya enak semua
A : biasa disini dipasang in musik ngak om
R : kadang dia pasang kadang juga ngak. Tiap sabtu minggu besok malah ada live e
A : gimana om enak an ada musik e ndak sih kalo di sini
R : 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 rame ya enak ada musik e biar makin betah, tapi kalo cuma berdua atau bertiga tu enak e ndak usah ada musik e soale ya, suasana tenang pun sebenare juga musik
A : kalo dari penampilan pramusaji nya gimana niha om
R : om suka tu kalo dilayani sama si Moel tu lho dia tu udah sejak dulu kerja di sini dan dari penampilan e tu kan ya beda sendiri baju e bagus orang e ya enak nek ngelayani
A : he e gimana penampilan nya
R : kalo yang lain gitu maksud mu?
A : iya om. Terserah om mau nunjuk yang mana, yang mau om nilai penampilan e, boleh semua boleh beberapa
R : ya dari keseluruhan ya standart orang kerja ya pake baju putih celana bahan hitam
A : kalo dari aroma nih om gimana, coba kita hirup bersama sama om, aroma ruangan nya gimana
R : 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,
A : he e terus om
R : ya kalo lagi ngak ada apa apa gini ndak ada bau bau ne, tapi ya akayak yang tadi om bilang nek barusan keluar steak aatau kue ne dateng gitu bau e enak
A : dengan bau tersebut om jadi pengen beli ndak
R : nek steak e ndak, nek kue ne iya, biasa ne juga nek roti tak makan disini langsung
A : membuat om tertarik untuk beli ya berarti om
R : iya
A : terus coba om suhu ruangan disini cukup nyaman ndak?

R : gini aku ndak tau tapi hari ini AC e kayak e ndak dingin, mungkin perlu di service ya, biasa ae tu ya enak ndak patek'o sumuk, mboh napa hari ini agak panas an dikit wae

A : tapi biasane kayak gimana om

R : biasane kerasa AC e

A : soal pelayanan e gimana nih om

R : enak tu dilayanani sama pak Moel tadi tu, orang muka e tu lucu, selalu tersenyum, nek buat yang lain e seng masih muda sama ibu e ynag dikasir tu ndak enak kayak kurang ramah aja gitu muka e

A : enak nya sama pak Moel tu gimana om

R : ya dia ngelayani dengan baik, juga cepet tanggep gitu, cuga murah senyum dibanding yang lain

A : om kalo menurut om bersih ndak sih om disini?

R : bersih bersih

A : contoh e ni om

R : ya sama kaya yang kamu lihat to, bersih ndak ada sampah di lantai, ya begitu selesai makan bubar an langsung dibersihin

A : coba om saya tolong dijelasakakn, menurut om seberapa nyaman sih makan di toko Oen ini

R : nyaman om sukan kalo duduk lama di sini, apa ya, enak aja buat kumpul kumpul terus sambil ngobrol, suasana nya tu seperti di rumah sendiri, pewarnaan nya juga kali ya ada rasa nyaman, kuno, pencahayaan e juga bagus

A : h'm terus om

R : mmm nyaman ya aku rasa, tempat e enak (lihat sekeliling)... ya mungkin juga karena kita udah terbiasa aja kali ya gitu aja, adaa kenangan nya

A : mmm om coba nih kita lihat sekeliling lagi kenapa nih kok restoran ni toko Oen didesain seperti ini

R : udah dari om remaja udah kayak gini bentuk e ya ndak berubah berubah berubah,

A : h'm kenapa nih om

R : ya waktu dibangun mereka membangun restoran yang sesuai jaman nya, terus kalo sekarang kita yang kesini udah berubah penilaian nya jai restoran antik, ya sama kayak KOENO KOENI gitu ya dia mau menonjolkan suasananya. Tapi awalnya kan buat strategi suasana. Tapi makanan nya. Seiring berjalannya waktu ya jadi kuni strateginya berubah jadi restoran kuno gitu

A : kalo dari makana nya nih om gimana?

R : enak

A : h em kalo dari porsi harga nya gitu om?

R : harga agak ya, tapi ngak pa pa sih yaaa dimana mana harga e ya 20-30 an.

A : punya ngak nih om kenangan kenangan disini

R : 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,,nuat orang tua seumurannya om tempat ini banyak banget kenangan e mualai dari merintis karier sampe akhire pensiun, eh kok ya masih bertahan tokok e. manajemen bagus ini

A : he e gimana om menurut manajemen e om

R : jadi dia tu awale kan fokus sama kue kue an, roti gitu terus merambah ke makanan, kok ya an ya enak laris sampe sekarang

A : om pernah cari info atau dapet info soal toko Oen ini ndak?

R : mmm ndak pernah ya tak pikir, aku udah pernah kesini jauh lama sebelum informasi tentang toko Oen ada malahan

A : kalo menceritakan soal toko Oen om. Bersedia ngak om cerita soal toko Oen ini

R : ya kalo nyertain paling yang tak ceritain juga dah pada tau Toko Oen tempat e kuno restoran Belanda

A : bersedia ngak nih om buat kembali lagi kesini

R : iya lah, bulan depan no lho paling ya sudah balik sini lagi

A : kenapa kok gitu om

R : ya suka aja disini om

A : oke nih om dari seluruh percakapan kita tadi soal makanan soal suhu ruangan, AC, penuh kenangan. Om . apa bnh hal yang paling bakal buat om bersedia kembali lagi ke sini

R : 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 menikmati kenangan yang pernah kita laku in disini gitu

R9

A: hello iya, thanks lho udah bersedia meluangkan waktunya sebentar
R : iya, m'h
A : kenal dulu nih, nama nya siapa
R : Denise
A : h'm usianya
R : 32
A : tinggal di mana?
R : di Jangli
A : profesinya apa nih
R : saya
A : iya donk
R : ngak kerja, ibu rumah tangga
A : oookey, terus, pengeluaran bulanan berapa nih
R : mmm 3 - 3, 5 ya seitar segitu lah kira kira
A : oh ya udah sering kesini
R : mm nga juga sih, mungkin ini yang ke 3 kali ya
A : h'm biasa dateng sama siapa
R : ini sama temen temen saya
A : terakhir kapan nih ke sini?
R : waduuuh udah lama sih,
A : h'm kapan
R : ada 6 bulanan lalu mungkin ya
A : duh lama amat, kenapa kok baru kesini kali ini
R : Ya apa ya, ya mau makan aja ya
A : h'm gitu gitu tu terus kenapa nih kali ini kok memutuskan ke toko Oen
R : iya tu tadi mau mencari suasana yang berbeda,
A : refreshing itu tadi ya
R : iya refreshing
A : okey produk favorit nya apa nih?
R : mmm ini tadi beli neapolitan, poperces campur juga enak, ini kroketnya juga enak
A : h'm paling favorit yang mana nih?
R : mm ini kali ya ice cream nya ya
A : okey, intensitas belinya sudah berapa kali?
R : waduh baru kali ini sih beli ini, tapi kalo popercesnya sering banget udahan
A : okey lebih favorit mana nih antara ice atau poperces
R : mmm susah ya, kan ini dua hal yang berbeda gitu lho, yang satunya ka ice yg satu nya kan kue.
Tapi dua duanya enak kok
A : oke nih kalo enak, gimana nih rasanya
R : ya enak rasa ya,
A : h 'm terus
R : mm terus ya enak ya, rasa nya pas,
A : oke coba kalo popercesnya
R : kalo popercesnya juga enak, ini isinya cukup buat nongkrong, keju nya ya banyak kita beli yang ada ice nya, enak sih sambil santai - santai gitu
A : mm terus kalo ke sini biasa dipasang in musik ngak?
R : ngak ngak pernah
A : asik an di pasang in musik ngak
R : baik nya sih iya ya, soale kan juga menambah feel betah ya, kayak ya coba aja nanti di pasang in musik klasik atau ya low beat gitu, sekedar buat penggiring suasana aja
A : h'm ngefek nga sih kalo di pasang atau ngak dipasang
R : ya ngak gitu ngefek juga ya, tapi itu kan apa, mmm ya menambah feel nya gitu lho
A : jadi baik ada atau ngak
R : buat aku sih mending ada ya coba nanti dikasi kan beda suasana nya, nga sepi sepi amat
A : kalo dari penampilan pramusajinya gimana nih?
R : mmm ya biasa aja sih ya, bagus kok ngak ada masalah,
A : terus

R : ya kesan pertama ngaak rapi, kayak nek biasa ne 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

A : oh ya soal aroma ruangan nih apa yang di rasa in?

R : nga ada bau apa apa

A : bau ruangan gitu, bau roti dan kue gitu?

R : apa ya, ngak ada, serius nga ada, bau apa sih?

A : ngak kerasa ya ada aroma aroma apa disini?

R : serius eh, ngak ada kok

A : ya udah ngak pa pa. mm kalo suhu ruangan nih gimana?

R : dingin kok oke,

A : dingin atau pas?

R : pas pas, cukup ngak terlalu dingin ngak telalu panas

A : okey next gimana nih pelayanan dari pramusajinya nih?

R : biasa aja sih, tadi kita dilayani baik he e

A : dari cara pelayanan nya?, ketepatan pelayanana nya?, attitude nya

R : oo ngak pa pa, baik baik og tadi

A : ada yang kurang ramah atau kurang senyum gitu?

R : 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

A : mm terus soal kebersihan, gimana nih?

R : mm bersih sih, kecuali tadi waktu ke toilet tu, yang di lorong banyak barang berserakan

A : iya di mana

R : itu tadi kan kalo kita mau ke toilet kan, masuk lorong tuh

A : he'em

R : terus belok kiri, nya yang dilong nya tu banyak baran berserakan sama suasana nya gelap

A : mm tapi coba donk tolong saya dijelaskan, seberapa nyaman sih makan di toko Oen ini?

R : mmm aku sih suka ya tempatnya nyaman, ruangnya ya dingin, cuman lebih di pisah in kali ya yang smoking sama yang non smoking ya, he e. kerasa banget sampe sini. Makanan nya ya cocok cukup enak ya

A : terus

R : teruus, ini dekorasian nya juga bagus sih

A : mmm terus nih soal makanan nya tadi gimana

R : enak

A : dari segi harga, rasa, porsi atau ada yang igin di sampaikan mengenai makanan nya

R : buat poperces nya enak, ngak masalah sih soalnya isi nya juga banyak, buat ice cream nya sih enak cuman dari segi penampilan ice cream nya kurang menarik ya, ini piringnya tu kebesaran dibanding ice nya jadi look nya tu sepi gitu, tadi kita kira waktu dateng "duh kecil amat", tapi enak sih

A : h'm terus

R : mm ya itu tadi deh kalo dari sisi rasa oke cuman dari presentasi makanan nya tu kurang banget gitu, ngak eye catching. terus mmm kalo soal dari harga sih yaaa, oke sih ngak masalah emang rata rata segitu an ya

A : okey, kalo dari ruangan dan interiornya nih, tapi eye catching ngak

R : oo eye catching banget, itu kita masuk tu ya liat mesin kasir nya, 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

A : h'm

R : enak sih ya aku pikir tempat nya bagus, cuman ndak terlalu memberi kesan mewah, kayak homey gitu kali ya namanya

A : hmm. Ya kalo ke sini tu apa ada karena kenangan atau pengalaman special khusus gitu

R : pengalaman khusus maksud e

A : ya kayak berkesan dengan sesuatu dulu pernah terjadi di sini gitu?

R : ngak sih ngak ada

A : kalo sebelum ke sini nih pernah cari atau atau dapet info info cerita orang gitu

R : mmm dulu sih ya mungkin, tapi soal apa juga nga inget deh, tau nya sini tu restoran paling legendaris di kota Semarang gitu kali ya

A : terus

R : ya itu sih he e
A : kalo share info pernah ngak
R : share info ya?, ngak sih ngak pernah share ke siapa siapa
A : habis ni masih kan akan kembali ke sini
R : iya
A : okey dari semua yang kita omongin barusan nih, mulai dari dateng tadi, terus liat mesin kasir, kita bahas AC, makanan apa nih yang bakal bikin kalian bersedia kembali ke sini lagi?
R : mmm suasana nya yang enak ya, tapi makanan nya juga enak sih.
A : h'm enak nya tu gimana
R : nyaman ruangan nya tu enak, pencahayaan pas, tempatnya enak deh gitu

R10

A : okey usia nya berapa nih pak?
R : 53
A : he em, kerja an nya apa ya
R : lawyer
A : okey lawyer, tinggal nya di?
R : di halmahera
A : he'm terus pengeluaran bulanan kira kira berapa nih
R : yaaa 6 juta an ya
A : udah kunjungan ke berapa nih
R : agak jarang sih berkunjung sini, lebih sering yang di DP mall
A : h'm jadi jarang tu kira kira berapa kali terakhir yang ke sini
R : kesini ya ada 3 bulan an yang lalu ya, he'e
A : sama siapa nih biasa ke sini,
R : ke sini sama klien, ya kalok ngajak ke sini gitu juga kadang sama orang tua juga ke sini
A : terus hari ini nih dalam rangka apa kunjungan ke sini
R : tadi tu to janji ma klien ngajak ketemuan
A : h e terus?
R : ya udah terus kan nyari tempat keluar gitu, tapi dia bilang jangan ke Starbucks, bosan. Ya tempat yang enak buat ngobrol dalem waktu yang lama ya jadi tak pikir di sini enak kan juga ndak patek oooo rame hari ini
A : ooo gitu, okey terus produk favorit nya apa nih?
R : ni beli beli es kopi sama spekulat, sama ini apa nih, aku ngak tau rasa ne kayak ada kelapa kelapa e gitu
A : mm okey gimana nih soal rasanya
R : es kopi e enak,
A : terus yang lain
R : ini speculats 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 (senyum)
A : mmm oke ngak pa pa, oh ya yang paling favorit apa nih
R : ini es kopi e
A : kenapa nih kok jadi yang paling favorit
R : paling enak, sebelum sebelum juga pernah beli ini es kopi e og he e
A : oh ya soal musik di sini pernah pasang ndak
R : 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
A : mmm lha tapi sekarang lagi ndak dipasang in ig
R : 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
A : ngefek ndak sih ada atau ngak ada musik gitu
R : o ya ngefek, kan ni udah tua to toko Oen ni, lha nek di setel ke musik kan ya makin terasa tua ne gitu to, kan jadi orang isa flashback gitu kayak suasana Belanda yang pas itu dipasang tu lagu lagu e pas itu
A : oh ya soal penampilan dari pramusaji nya gimana nih
R : ya ndak gimana gimana ya, rapi kok baju putih e dimasukin gitu
A : oh ya aroma sesuatu gitu kerasa ndak?

R : apa ya, kamu ke sini ya bau e rokok to ya
A : iya selain itu ada ngak aroma lain gitu?
R : ndak ada ya, yang kamu maksud aroma tu aroma apa to?
A : kayak aroma roti aroma kue, atau menu menu yang lewat
R : mm ndak ada disini, di depan sana kalik mungkin kerasa
A : soal suhu ruangan nih gimana pak suhu ruangan di sini
R : agak sumuk ya, kayak e AC e ndak ngangkat
A : soal pelayanan e nih gimana mereka melayani
R : ya baik tadi aku dilayani sama mas e yang item itu, he'e bagus, bagus og ndak masalah
A : ada kesalah dalam pelayanan gitu
R : o ndak ndak ada
A : cukup bersih nak disini
R : cukup bersih sih iya ya, bersih kok, (lihat lihat), he'em bersih ngak ada apa apa
A : oh ya nyaman kan kalo disini
R : o iya nyaman
A : okey, mm saya tolong jelasin donk nyaman nya tu kayak gimana sih
R : nyaman tu ya suasana nya pas dengan aya yang kita ingin kan gitu. Kan saya kesini tadi ada bahasan dan tempat nya ngak terlalu rame, ngak apa.. ngak susah dapet parkir nya tu lho jadi dateng dateng tu masih fresh gitu.
A : h'm terus
R : ya pelayanan e juga bagus, makanan e juga enak. Ngak pa pas sih
A : mmm iya terus , soal makanan disini ada yang ingin di sampaikan
R : apa ya.. mmm ngak ada sih
A : mungkin soal harga, mungkin soal porsi, mungkin soal apa gitu?
R : ndak ada sih ya, enak og
A : okey kalau soal ruangan nih, kira kira kenapa ya kok di dekorasi sedemikian rupa?
R : ya ini kan restoran kuno gitu to, dulu mamah ku ya sering kesini . jadi dia mempertahankan konsep restoran Belanda nya itu ya, dengan menjadikannya sebagai restoran yang nyaman dan tempo dulu. Ya gitu ya?
A : iya terus?
R : iya dia menunjukkan identitas nya yang tidak bisa dirubah, jadi dia konsisten menjaga kualitas dan suasana dari tempat nya itu sendiri
A : oh ya ada ngak kenagan khusus gitu atau pengalaman yang spesial berhubungan dengan toko Oen ini
R : mmm dulu ya ipar nya 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
A : kenapa tuh ya kok memutuskann pesta disini
R : ya mungkin ya karena itu kan momen yang sangat berkesan ya jadi dia memutuskan untuk merayakan nya di sini ya, gitu
A : mmm gitu, kalo cari cari info atau dapet info soal toko Oen ini pernah ngak?
R : ngak pernah, lha apa yang mau di orang orang info in sudah tahu semua. Aku yang info info keluar malahan iya.
A : oh ya? Apa nih yang bakal di info in
R : ya "kali kali ya kita maen ke Semarang kita ke toko Oen",
A : iya terus
R : ya terus kayak dia bilng tempat apa tuh? Terus ya kadang ada yang udah tahu sih ya soale mau jelasin pun ya jelasin apa gitu lho
A : mm okey jadi feedback nya
R : yaa jadi kesini gitu ya terus tak ajak kesini he'e. ada yang emang sudah pernah kesini gitu kan ya dia juga bilang tempat e enak, seneng gitu tak ajak ngobrol – ngobrol gitu
A : mmm. Oh ya ini pertanyaan terakhir nih, soal dari kita masuk tadi nih ya, ada makanan, es kopi, ada kebersihan, ada pesta emas disini. Apa nih hal yang membuat bapak akan kapan kapan mampir ke sini lagi?
R : mmm ya nanti ya kalo ada kesempatan kesini
A : hal apa yang mendorong kesempatan itu pak

R : mungkin suasana nya ya, tempatnya tu santai gitu jadi kalo bawa tamu atau klien ke sini tu lebih enak dari pada di kantor, terutama kalo dia nya yang ngajak keluar duluan gitu. Nyari tempat yang enak buat janjiin saya tawarin ke sini gitu

R11

A : iya sore h'e, ibuk selamat sore iya terimakasih sudah memberi saya kesempatan untuk wawancaranya nih, he'em gini mulai dari perkenalan dulu ya, nama ibu?

R : Neli

A : okey, usianya sudah berapa ibu

R : 48

A : he em, tinggal di

R : di Ngesrep

A : h'm terus pengeluaran kira kira perbulan,

R : 3 juta 3juta 5ratus

A : udah kali seberapa nih kesini

R : sering sih ke sini Cuma belum sampe 10 kali tu belum sampe

A : h'm kapan nih terakhir ke sini,

R : ada kali ya dua bulan lalu ya kira kira

A : biasa kesini sama siapa nih

R : ini sama temen temen arisan

A : h' m selain itu

R : ya sama temen sama suami berdua gitu

A : okey, apa nih hari ini asalannya kok ibu dan temen teman memutuskan untuk mampir ke sini

R : mau quality time sama temen teman, udah jarang ketemu

A : ooooo, okey mulai dari ibu nih produk apa yang jadi favorit nih

R : mmmm saya suka ini beli ini sate ayam nya enak, terus ini minum nya es kopyor

A : nah itu favorit udah berapa kali tuh di beli

R : baru kali ini?

A : lho kok jadi favorit

R : ya nga papa donk, ini favorit baru saya hehehe

A : o iya ngak pa pa sih, eh tapi dulu inget ngak beli ke sini biasanya apa?

R : apa ya macem macem sih, disin enak semuanya, gado gado pernah, sup buntut ya pernah. Nek kue kue an e ya mesti beli e hehehe

A : okey kita mulai dari makanan dulu nih ya,

R : apa nih yang membuat makan yang ibu pesen jadi enak bahkan jadi favorit baru nih

R : mmm ya enak aja ngak a lot, kecap ya tu beda ya, dirumah kan saya pake nya bango, sedap sma ABC juga pernah coba tapi ini tu ya beda sih rasane, sate e ga lumayan lah ngak cilik cilik banget

A : okey terus oh ya disini sering dipasang musik ngak sih

R : nga pernah ya kita jarang dengar musik disini.

A : asik an dipasang in nga ya

R : asik an dipasang, bias lebih rame heheheh

A : soal penampilan pramusajinya tuh gimana ya?

R : mmmm 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, orang nya ramah murah senyum

A : okey soal aroma dari produk 2 prosuk nya gimana nih?

R : lho ini kamu tanya soal aroma segala tu buat di bikin apa to nak?

A : jadi mengenai pengalaman pelanggan buk., jadi semua yang dari panca indra mata idung kulit telinga semuanya tak tanya kan gitu

R : owalah kamu dari mana to,

A : mahasiswa buk he e,

R : baru tau lho aku ditanya in soal bau bauan ruangan gini ya hehehe

R : mmm iya gimana ya ini ya ndak bau apa apa to ya

A : aroma kue kue an nya kerasa ibuk?

R : endak ig ndak nyium bau apa apa aku

A : iya okey ngak pa pa, soal suhu ruangan gimana nih,

R : enak dingn, kan ada AC nya jadi enak tempatnya adem

A : terus nih soal cara melayani nya tadi gimana pramusajinya

R : mm yang pak Moel tu emang saya kenal ya sebelum sebelumnya dilayanin sama beliau, tapi yang muda muda tu belum tau ya kayaknya orang orang baru. Perlu lebih murah senyum lagi kayak pak Moel ya kalik, kan lebih murah senyum lebih enak gitu.

A : terus, ada lagi?

R : udah itu aja sih, oh itu tadi. aku tu ndak sukak nek mas e mbawa ne tu ndak sama nampun tadi, he e ya (tengok temen) (mengiyakan) 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

A : iya nanti saya akan sampaikan, mm cukup bersih sih ngak toko Oen ini

R : bersih og bersih

A : he 'e

R : iya bersih udah itu aja, kakn kita liat ngak ada yang berserakan, juga ngak ada laler kan.

A : iya

R : nha iya. berarti bersih kan, laler pun juga ndk bakal masuk ruangan ber AC lah ya too

A : mm oh ya nyaman nga sih makan di sini

R : iya nyaman og disini

A : nha nyaman nya tu gimana nih tolong jelasin donk apa yang sedang dirasain nih

R : ya ngak sumuk, tempat nya bersih, gitu ya nyaman ya

A : he'em terus,

R : ya udah itu tadu tempatnya bersih nga panas

A : oh ya menurut ibuk makanannya gimana nih

R : kan tadi udah, enak

A : he em, dari porsi harga, rasa

R : 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, diakan 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

A : h em ada lagi?

R : udah itu aja

A : iya terus sekarang soal kenapa nih kok restoran toko Oen tu di desain seperti ini.

R : lho ya kamu tannyak manajer e to ya mosok tanya ke ibuk ehehehehe

A : h'm tapi menurut penilaian ibu nih kenapa kok kayak begini?

R : ya manajer sama pemilik nya mau jual nama nya kali ya. Jadi ya karena itu juga jadi mahal

A : kalo dari desain dan interior nya gimana nih

R : bagus sih, jadi mempertahankan kan kesan jadul nya ya. Mugkin si pak Moel tu juga di pertahanin supaya tetep kerja disini ya, gaji e gede dewe yak e pak Moel hehehe

A : hehehehehe, ya kalik ya heheheh

A : mmm pernah ngak kalo cari cari soal info atau dapet cerita soal toko Oen ini?

R : apa yang mau di ceritain kita semua udah tahu dan pernah kesini soalnya

A : kalo ke orang lain gitu

R : iya sama ja sih ya udah pada tau

A : mm kalo dari ibuk nya sendiri nih pernah cerita soal toko Oen ngak

R : yaa mungkin dulu sih, dulu banget, nak inget apa yang tak ceritain udahan hehehe,

A : apa yang di info in

R : Ya paling makanan makanan e ya

A : okey, oh ya ibuk ada ngak pengalaman special yang berkesan gitu di sini.

R : ya jadi mungkin buat seumuran kita ya enak kali ya tempatnya nostalgia banget gitu ya.

A : kapan nih bakal ke sini lagi

R : iya nanti lah nek lagi pingin

A : okey nih dari yang sudah kita obrolin panjang lebar nih, ada pih hal bakal bikin ibuk mau kesini lagi

R : tempatnya sama makanan nya. Aku juga biasa mampir yang di DP sama CI buat beli kue kering e og

A : oo he e, tapi kalo yang toko Oen ini, apa nih yang akan membuat ibu bersedia kembali ke sini?

R : tempat sama makanan nya ya he e

R12

A : iya selamat siang he'em terimakasih nih sudah memberikan kesempatan untuk saya wawancarai

R : iya he'e, dari mana kamu dek,

A : saya dari UNIKA buk, manajemen

R : oo iya, anak saya juga di UNIKA, ambil psikologi, kamu kenal Yessica?
A : aduh ndak tau ig, beda gedung soalnya
R : kamu apa tadi?
A : manajemen
R : oh hiya deng
A : oke jadi udah berapa kali nih ke sini?
R : berapa ya, lumayan sering sih ya
A : mm jadi lumayan sering kira kira
R : iya lumayan lah beberapa kali
A : oh iya usianya berapa nih
R : 46 tahun
A : h e em, profesinya,
R : buka salon
A : tinggal di
R : di Tanah mas
A : pengeluaran perbulan nih kira kira berapa?
R : ya kira kira, buat rumah trangga to?
A : iya rumah tangga
R : kira kira 5juta lah
A : terus kapan nih terakhir kali ke sini
R : baru minggu lalu ke sini hehehe
A : uooo jadi dalam rangka apa nih hari ini ke sini lagi?
R : ini tadi sodara atau tamu dari luar kota dateng ngejak janjian, terus ini dia langsung jadi kan mau makan siang ni saya cuman nemeni aja
A : mmm tapi siapa nih yang merekomendasi in ke sini
R : saya
A : h'em, oh ya produk favorit nya apa nih ?
R : ini mmm tadi saya beli nasi goreng sama es kopyor.
A : he'em kenapa nih kok hari ini memutuskan beli nasi goreng sama es kopyor
R : yaa saya suka aja sama nasi goreng he em,
A : kalo es kopyor nya?
R : mm udah sering beli es kopyor di Istana Mie, kan enak tu, lha kali ini mau nyobain es kopyor nya sini kok ternyata ada
A : kalo soal rasa nya nih gimana
R : mm nasi goreng nya biasa aja sih tadi tak kira bakal enak ternyata ya cuman menang ada ham e aja
A : oo lha sebelum sebelum nya kesini beli apa?
R : apa ya dulu?, ngak inget ig udah lama, mngkin dulu beli bakmi kalik ya
A : mmm tapi soal nasi goreng kali ini gimana nih?
R : apa nya
A : nasi goreng nya, rasa nya
R : biasa aja, ngak begitu special sih menurut saya, isi nya banyak tapi lumayan
A : okey kalo dari kopyor e
R : ternyata biasa sama aja kayak yang di Istana Mi, cuman Di Istana Mi tu gelas e yang gede tu lho
A : mmmm okey, oh ya kalo ke sini tu pernah di pasang in musik nga sih?
R : enggak ya saya ngak pernah tuh denger sini ada musik nya. Cuman dulu di situ ada pianonya, tapi saya kesini kok udah ngak ada ya
A : mmm enak an dipasang in musik apa ngak ya kira kira?
R : ya enak an ada ya, kan suasana jadi lebih meriah gitu kali ya, gak sepi sepi amat
A : tapi suasana sekarang ini
R : ya sebenarnya sekarang ini kan lagi ngak di pasang in musik pun juga udah enak sih, cuman mungkin aja kali nanti di pasang in bakal jadi lebih enak suasana nya ya
A : oh ya soal penampilan dari pramusaji nya gimana nih?
R : penampilan nya ya, mm menurut saya sih kurang menarik ya
A : h'm kenapa tuh
R : mas nya tu yang itu tu bajunya kebesaran, tapi bapak nya yang itu agak ketat, terus bajunya tu udah ngak putih lagi gitu lho udah kusem, mungkin perlu di ganti

A : h'm
R : atau kecuali mereka mau nunjukkan kesan kuno juga lewat bajunya kelihatan tua kali ya ehehehe
A : heheheh
R : tapi mending di ganti sih, nggak gitu juga ya dek kan dilihat sama customer kan ya juga ndak apik, apa lagi nanti nek ada bule yang lihat kan juga ndak bagus gitu sih ya
A : h'm kurang bersih gitu ya
R : iya nggak bersi gitu pelayan nya,
A : mm terus soal suhu ruangan nih gimana
R : sejuk di sini enak, tadi kan habis dari luar gitu masuk udah seger gitu jadi kesan pertama buat toko
Oen ini pas masuk tadi enak seger gitu
A : okey, mmm coba nih sekarang dihirup ruangan nya, gimana ada kerasa wangi wangi kue roti gitu
R : nggak gak ada kerasa nya
A : sama sekali nggak kerasa
R : nggak enggak kerasa di depan sana kalik ya baru kerasa
A : oh ya balik lagi ke soal makanan tadi. mungkin ada yang bisa di nilai
R : maksud nya di nilai?
A : jadi soal harga nya mungkin soal rasanya mungkin, soal penampilanya atau gimana gitu?
R : mm ini kayaknya soal es kopyor harganya sih sama cuman ukurannya beda, banyak an di Istana
mi pakenya gelas besar
A : h'm soal nasi goreng nya
R : mahal ya menurut saya ini, he eh
A : iya terus
R : ya tapi ngerti juga sih nggak cuman jual makanan nya sih disin kan juga jual tempatnya ya jadi. Ya cukup cukup lah nggak papa kan juga sambil cuci mata ya di sini soalnya
A : mmm kalo dari cara melayaninya nih gimana
R : nggak pa pa ya, meraka melayani nya ya gesit, masak nya ya cepet tadi
A : h'm
R : udah itu aja hehehe
A : mmm kalo dari sisi kebersihan?
R : eemm bersih kok nggak ada sampah juga nggak ada sarang laba laba, nggak ada lalet, mejanya juga bersih, tanggap sih ya soalnya mereka, tapi aku liat begitu ada yang keluar langsung di bersihin, jadi ya bersih – bersih
A : oh ya nyaman gak sih disini tu?
R : o iya nyaman h'e
A : kalo nyaman nih coba tolong donk jelasin seberapa nyaman nya toko Oen ini?
R : mmm ya bersih, nggak gerah, pelayanan nya cepat,
A : h e' terus
R : bersih cepet, terus apa ya, tempat nya tu emang udah nyaman sih ya jadi betah saya duduk duduk di sini
A : hehehe okey terus coba nih kita lihat sekeliling, kenapa ya kok restoran ini tu di desain seperti ini?
R : mungkin mau mempertahankan kan nilai istimewanya
A : contoh nya nih
R : ya dari pintu jendela, ini apa lemari AC nya,
A : h'm
R : ini kursinya juga masih kuno, show case nya juga kuno. Meningalkan kesan kuno ya yang dalem gitu ya
A : mm oh ya ada nggak pengalaman yang berkesan gitu sampe milih toko Oen gitu
R : mm 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 dateng gitu ya, kita bawak ke sini gitu. Lebih ke situ sih kalo saya
A : mmmm kalo cari cari atau dapet info soal toko Oen ini?
R : ndak pernah,
A : ndak pernah sama sekali gitu cari atau dapet cerita info info gitu soal toko Oen?
R : enggak~ lha apa yang mau di cerita in mending ya bawa sekalian aja ke sini, kan enak
A : mmm oke pertanyaan terakhir nih. Akan kembali kesini kah lagi lain kali
R : iya

A : dari semua yang kita nih, hal mulai dari makanannya, kebersihan, suasana. Apa nih yang akan membuat anda bersedia kembali lagi ke sini?

R : mmm kalo gak ada tamu ngak ke sini saya. Hehehehehehe

A : hehehee, jadi lebih karena ada tamu ya kesini nya ya hehehehh

R : iya, jadi kan kalo ada tamu kita jamu di tempat yang bagus, ya kayak di sini. gitu

R13

A : iya selamat siang mbak terimakasih sudah bersedia meluangkan waktunya sejenak untuk menjadi narasumber saya, jadi perkenalkan saya mahasiswa yang sedang mencari data mengenai pengalaman konsumen di toko Oen. Pertama kita perkenalkan diri dulu. Dengan mbak dan mas

R : nama saya Titin ini suami saya Indra.

A : iya jadi siapa nih yang memutuskan untuk kesini hari ini

R : saya eheheheh

A : okee jadi mbak Titin udah berapa kali nih kesini

R : ya tidak cukup sering lah mas ya

A : berapa kali nih mbak kira kira

R : ya meskipun kita orang Semarang asli nih ya sering nya ya ngak sering sering amat. Kebetulan kita kesini ada momen khusus hehehe

A : iya momen?

R : ini anniv pernikahan kami

A : astaga iya, selamat ulang taun pernikahan mbak Titin, mas

R : 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

A : mbak Titin nih kok kenapa memutuskan mau anniv di sini eheh

R : ya saya suka ja mas dengan sejarah – sejarah kebetulan saya juga suka banget hobi mbaca, udah banyak yang saya tahu soal toko Oen ini cuman ya baru kali ini momen yang special mbalik ke sini lagi hehehe

A : sebelum jarang kesini, begitu kesini ada momen khusus, anniv nikahan gitu yaa.

R : iya mas jarang

A : kapan nih mas dan embak terakhir kesini

R : tahun lalu mas kita kesini. Karena kalo dari saya ya saya nya ya suka sisi sejarahnya kalo suami saya pokoknya makan dah gitu heheheh

A : mmm tapi nyampe agustus tahun lalu ngak?

R : ngak jugak kok ya paling akhir tahun lalu kayak nya mas ya

A : terus mbak Titin ini profesinya apa ya

R : saya guru , suami saya PNS. Mas udah umur berapa nih mas

A : apa? Saya? Umur masih 22 cumak tahun ini 23

R : masih muda ya, kirain tadi tu ada apa. Kok ada bapak bapak tingi besar gitu datengin kita hehehehe

A : astaga mosok kayak bapak bapak sih heheheh. Usia nya mbak Titin berapa?

R : umur saya 36. Udah tuak ya hehehe

A : ah enggak lah, tua itu hanya perspektif angka saja

R : iya ini saya masih kelihatan muda ya ahehehe. Terlalu ceria menikmati hidup

A : kira kira nih mbak Titin pengeluaran perbulan berapa?

R : Ya cukup lah mas, gaji saya dan suami untuk keluarga

A : he'em jadi berapa pengeluarannya?

R : wah ngak enak mas kalo disebutin

A : oh, mmm tinggal dimana mbak?

R : Tingal di Madukoro sana

A : biasa dateng kesini sama siapa mbak

R : ya ini sama suami, biasanya

A : terus sama siapa lagi

R : udah sama suami aja

A : terakhir ke sini juga sama suami

R : iya terakhir sini juga sama suami

A : kapan tuh mbak

R : udah agak lama sih sebenarnya. Kita sering sih keluar buat makan gitu emang jarang masak. Cuman kali ini ya ini karena kita mau menikmati ya jadi milik di sini

A : biasanya pilihan makan lebih kemana mbak nih?

R : ya apa aja sih mas kadang kalo lagi ada yak e restoran, makan di warung an kita juga sering. Yang enak yang mana aja gitu sih mas

A : biasanya berkunjung kesini dalam rangka apa nih mbak

R : ya biasanya apa ya.... Ya paling kalo beli kukis nya ya kali kali aja ke sini, terus kalo lagi pengen aja gitu beli ke sini

A : anniv tahun lalu juga ke sini mbak

R : oh ndak taun lalu nga sini, di apa tuh . Apa tu ya, taman kota lama

A : o taman Sri gunting

R : iya - iya itu. Dan kita juga makan nya di itu lho ikan bakar, ikan bakar tu lho

A : oo Cianjur

R : Aahiya itu ikan bakar cianjur, itu kan ya sama kayak gini mas, ngak jual makanan nya tapi jual tempatnya juga

A : iya itu juga bangunan tua

R : nah he em ini kan ya sama tempat e gitu

A : eh ya kata manajemen nya juga ini masuk cagar budaya

R : iya iya tau mas. He em makanya. Sini kan dulu juga ada anu- anu- anu rel kreta tu lho mas yang suka lewat sini

A : hem hm

R : kan aku jugak suka baca baca sejarah. Sejarah Semarang

A : apa nih menu favoritnya?

R : 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 ya bakmi goreng. Soal makan kita apa aja ngak papa. Cuman kan tempat nya yang penting, dan yang ngak kalah penting ya, musti ada bahan obrolan, jadi lebih sama siapa pergi nya, ya mas ya heheheheh. Eh tapi ini, ini harus pesen kan yang khas nya toko Oen

A : apa tuh

R : ini kue kue an nya,

A : iya itu?

R : apa ni ya?, ini mas ya aduh lupa saya namanya, nanas isinya pokok nya. Biasa kita juga beli di toko toko kayak yang di CL gitu

A : oo itu kan cuman snack

R : iya iya he e snack. Kalo di toko toko apa sih ee gerai gerai gitu cuman aku mesti belik ini

A : jadi apa nih menu di sini yang mbak paling suka

R : ya apa aja mas tergantung lagi pingin nya apa, jadi soal makan tu gampang lah

A : kalo nasi gorengnya itu gimana apa sering sekali beli

R : ya dibilang sering juga ngak sih cuman kesini kita selalu paket an mas. Beli nasi gitu apa menu utama gitu, terus nih beli kukisnya, ya cobak cobak gitu

A : kalo di luaran gitu mbak nya suka beli apa,

R : kadang kita suka bakmi jawa

A : kali ini juga beli bakmi jawa ya

R : iya he e

A : oh mbak Titin, mmmm tolong donk jelaskan ke saya, seberapa nyaman nih toko Oen

R : oke jaaadi yang saya suka dari toko Oen tu udah jelas suasana nya dapet banget, terus interiornya tu membuat kita mau jalan keliling toko sebentar, nha terus mampir ke bagian kue heheheh, nyaman og nyaman

A : kog gitu?

R : ya karena barusan saya sudah melakukan nya hhehehe

A : terus ada lagi

R : mmm kursinya pas, lebarnya , mejanya juga pas ngak ketinggian. Mmmm udah out aja sih mas mungkin

A : tadi gimana ngelayani nya tadi

R : itu ya mungkin lebih perlu di upgrade ya bapaknya yang tua kalik ya mas

A : h' mmm bapak nya yang tua

R : iya yang Bambang

A : di upgrade dalem artian?

R : 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

A : kalo yang waktu di konter snack
R : oh ya tadi di konter snack itu aku lihat ada semut. Kalo buat orang lain ya mungkin ya – mungkin ngak papa tapi kalo buat aku, itu cukup ,menjukan kalo udah ngak bersih gitu. Terus aku bilang “mbak aku mau itu tapi kok rodok semuten ya”. Terus dia see gitu and she didn’t say something and without apologizing to
A : menyingkirkan semutnya pun
R : ya dia cuma pull the tray out, terus dia cuman menjelaskan ‘iya semutnya banyak’. Terus aku baru tanyak itu apa itu apa ya mungkin capek jugak ya makanya kurang exited gitu
A : jadi karena kebersihanya gitu ya
R : iya terus kan aku bilang ya , ‘mbak sakajane aku mau yang itu, yang apa yang ada pisang e, coman kok banyak semut nya ya’. Maksud dari pertanyaan itu adalah buat, aku tu tau gitu lho apa solusi mu ngeloian customer bilang kayak gitu tu gimana. Oh terus di cuma jawab “tapi yang di tengah ini ngak ada og buk” dan itu bukan jawaban yang aku mau. Tapi akhir nya barusan di singkirin ke belakang
A : terus akhir nya disingkirin ke belakang
R : hmm mm hhm. padahal ya di rumah di semutin juga ya ndak papa to, ya cuman itu tadi aku mau tau aja gimana dia menangapi nya gitu lho mas heheheh padahal ya jan e ndak masalah
A : iya cuman mbak mau tau apa tanggapannya giitu. Oleh si karyawan nya
R : iya~ iya~
A : terus mbak gimana kalo kesini gitu sering dipasang in musik ndak?
R : mmm nga k sih mas ya ngak tau jugak, seinget saya ya kayak gini aja ngak pernah tuh dipasang in musik
A : menurut mbak nih mending dipasang in musik apa ngak
R : iya to. Cuma ya seng cocok kayak musik klasik gitu kalik ya mas ya, apa mmm apa buat mbangun suasana jugak gitu lho mas
A : misalkan ada nih mbak, apa yang bakal ngefek ke mbak nya?
R : ya semakin dapet gitu suasana kunonya mestinya ya mas ya, tinggal di cari di internet gitu kan ya, terus di pasang udah cukup mbantu gitu buat meningkatkan kenyamanan dari kita ini sebagai customer
A : musik apa nih mbak yang kira kira cocok buat dipasang di sini
R : musik klasik mas, biar sama suasana nya sesuai gitu
A : apa tuh mbak contonya musik klasik
R : waduh aku ya ndak tau ya mas, siapa – siapa penyanyi e. cuman kan ya bisa lah mereka kan yang lebih tua dari kia kita ini cari atau suru anak buahnya yang muda an dikit buat cari musik seng dimau klasik tu kayak gimana gitu
A : mmm coba nih kalau mbak nya hirup nih ruangan, bau nya gimana?
R : ngak gimana gimana sih ya ini, mas mau tanya soal baru rotinya di konter sana itu ya maksud nya?
A : A. iya, salah satunya itu
R : kalo disana tadi jujur aja aku ndak nyium bau apa apa mas, kalik ya udah mateng dari tadi gitu, jadi wangi wangi butter nya udah ndak ndapet lagi ya mas
A : pernah gitu ketika udah duduk terus nyium aromanya terus kepikiran untuk beli gitu
R : ndak perlu sampe nyium aromanya sih ya, kan roti rotian nya khas jadi udah pasti mampir beli, juga kalo di gerai gerai kayak di CL ya udah beli aja gitu. Eh tapi pas di gerai gerai gitu malah kerasa banget ya
A : kalo dari soal suhu ruangan?
R : ya cukup ya, maksud e ya mmm ndak mbuat kita gerah gitu lho
A : terlalu panas terlalu dingin
R : ngak ngak. Cukup
A : balik lagi ke soal pelayanan nya nih mbak, gimana mbak mendeskripsikan cara mereka kerja melayani para tamunya
R : tu mas coba mas liat, diem aja, cara mbawaknya ya beda kayak ngak ada semangat nya gitu. Dateng juga diem. Ngak kayak ada bilang dulu “permisi ibuk apa bapak, atau kalo mau lebih kuno lagi ya pake bahasa jawa Semarangan coba kayak, nuwun sewu gitu ini ndak ini diem wae
A : oh iya ngerti~ngerti~ yang mbak maksud
R : setidak nya kan kayak mas tadi ya sebelum kita ngobrol nih kan ya kayak ‘permisi’ gitu
A : terus soal penampilan pramusajinya mbak gimana?
R : cukup, terlalu rapi pun ya endak
A : terus nih mbak apa yang bakal mbak Titin cerita in ke orang soal toko Oen
R : oh kalo saya pasti rekomendasi in sih, apa yang saya sukak orang lain jugak musti suka heheheheh

A : heheh jadi mbak juga ambil peran sebagai influencer
R : iya termasuk kebapak ini juga hehehe. Tadi tu kayak misale nek mau klasik sekalian ya pake papan, atau perlu sekalin pake kapur gitu
A : apa nih yang bakal di ceritain?
R : Lebih ke tempat nya sih mas ya yang saya rekomendasikan in
A : pesen apa aja nih hari ini
R : ya biasa standart orang indonesia nasi goreng dan bakmi tadi, biasa to orang Indonesia. Ndak isa aku diajak makan eropa hehehe
A : soal rasanya tadi gimana?
R : mmm enak sih endak ya dibilang special ya ndak, masih enak buatan suami saya hehehehe
A : hehehehe
R : lho iya og mas suami saya ini pinter masak og. Hehehe
R : cuman nih mas ya, rasa itu ngak begitu ngaruh, yang penting tu suasana. Makanan mah biasa aja. Kebersamaan nya bersama orang lain tu yang lebih penting
A : jadi lebih enak rame rame gitu?
R : bukan, tapi lebih ke yang makan dengan saya itu siapa. Makanan
A : aku tu ngak nyangka bisa ketemu orang yang hari ini sedang special buat anniv heheh
R : ngak yangka ya mas ya, sini kado nya mana
A : lho mbak nya tu ho
R : jangan bok kasi bolpen lho, kemaren indihome tanyak tanyak cuman dikasik bolpen
A : hehehe oo ngak belum bisa sampe ke situ saya mbak hehe
A : terus mbak soal fasilitas, prabotan dan perlengkapan gimana mbak. Kayak meja kursinya, peralatan makannya
R : apa ya, saya suka ini kursinya cukup buat badan se saya, terus juga ada anyaman nya gitu bagus, soal kuat ndak nya ngak reti deh saya, tapi seimbang kok, goyang ya ngak. Anuuu piring ya? Ya piring restoran aja gitu putih biasa
A : terus nih mengenai perbandingan antara rasa harga dan porsi gitu
R : kalo dari sisi jual beli ya. Lu beli gua jual. Menurut saya ini ngak masuk.
A : hhm m
R : product value gitu, in ngak sesuai. Cobak tapi kalo dari value kalo in adalah tempat yang bersejarah dengan vintage suasana nya ya sesuai. Tapi kan ya orang beda beda mas mau menilai dari sisi mana nya dulu
A : jadi kalo jadi mbak?
R : jadi kan ada nilai yang dibayarkan berupa suasana
A : jadi keputusan mbak
R : ya kali ini saya kan emang tidak mencari makanan nya tapi suasanaya mas, bukan untuk menikmati makanan nya sebenarnya. Gitu sih, suami saya bikin lebih enak. Tapi ya mi 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?. Mmm kalo iya nih saya mau lapurin ke mas nya ni hhahahahahahah
A : lho endak mbak, mahasiswa biasa saya ini
R : o kirain sekalin jadi manajernya heheheh. Kalo manajernya kan bisa saya kasi masukan untuk perbaikan dari dalem hehehe
A : bukan mbak dan saya sih ndak punya kapasitas sampe ke situ mbak, cuman ini ya bakal dilapori ke toko Oen laporan saya juga ini
R : oh iya soal rasa ya mas ya, sperti saya bilang tadi. Ini kalah, cuman asin tok ndak ada bawang e juga ngak patek o kerasa. Mmmm terus terasinya juga ndak manisnya juga kurang
R : ekonomi ko penelitian nya ini sih, bukan komunikasi ya
A : pengalaman konsumen. Jadi mengulas apa ja yang dialami disini
A : jadi kalo omong soal kebersihan gitu mbak
R : kebersihan ya. Saya bilang ini kurang bersih sih ya mas cobak tuh mas e liat di sudut sana ada bunga plastik, ya mau di buat apa malah bikin jorok, kalo ndak tu ya ndak sekalian, terus tuh pegawai nya tu ndak teliti, mungkin ya 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 ada nya. Kayak masalah semut tadi tu aku bilang ya aku bilang, tujuan nya yaaku perduli gitu lho mas sama orang lain maupun diri ku.
A : terus

R : itu di bawah AC ada ruang kosong ada apa tu guci apa kendi gitu. Itu buat apa yak an kok dibiarkan kosong kalo mau ada ya ada manfaatnya sekalian kalo endak ya ndak usah sisan

A : jadi lebih baik gimana nih

R : ya harus jelas kalo mau majang sesuatu pu juga musti jelas. Kayak itu ya mas ada tulisan “dilarang bawa makanan atau minuman dari luar” buat aku tu ngak perlu karena itu malah membuat orang malah berlaku sebalik nya mas. Aku pernah baca gitu di buku buku psikologi kalok kata “jangan” akan memberi makna sebalik nya. Jadi mending pake kalimat yang persuasive

A : harus nya gimana

R : ya misalkan “tingalkan makanan anda diluar” atau “tingalkan minumana anda di luar kami menjamin lebih baik anda beli di sini”. Tapi ya juga dari internalnya di benerin dulu. SDM nya mas benerin dulu deh

A : apa nih mbak kalo mau share ke orang lain

R : mmmmm (tengok 2) aku sih jujur mas orang e. ya semua tak cerita in, kalo kamu mau makan, suasana vintage kuno kuno gitu. Ya sini ndak pa apa, emang suasana nya oke. Cuman dari prinsip ekonomi lu jual gue beli. Ini ngak masuk, yak' e ayam goreng (sambil nunjuk) di depan jauh lebih enak hehehehe, lebih ekonomis, lebih masuk heheheh. Cuman ya tergantung orang ya mau nya yang kayak apa yang di cari. Nasi goreng nya aja tadi ya ngak banyak banyak amat. Misal kan mau di bikin special kasi aja sosis atau bakso gitu menurut aku ini tadi sepi banget nasi goreng e

A : tapi dengan kejadian in apa mbak tetep akan kesini lagi?

R : ya pasti. Mungkin lebih cocok nongkrong bareng ice cream lah ya dari pada makan berat di sini. Soalnya ruangan nya emang enak dari pada makanan nya hehehe. Karena aku sih pikir ini lebih ke jualan tempat

A : terus dari pengamatan mbak Titin nih sejak mulai dari awal masuk sampai mampir ke konter roti, duduk makan apa nih yang mbak pikirkan mengenai desain dari restoran ini?

R : gimana mas maksud nya?

A : ee menurut mbak kenapa nih dengan restoran toko Oen ini? Kok didesain sedemikian rupa tu biar apa.

R : ya kan dia kan menjual ini nya 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 sih ya tapi ngak apa pa sih saya emang menikmasti tempatnya mas

A : kalo mbak nya nih menanggapi pelayanan dari pramusajinya gimana nih

R : penilaian nya gitu maksud nya mas?

A : iya bisa dibilang gitu, pengalaman mbak dengan pramusaji di sini

R : aku sih Cuma bisa bilang kalo SDM nya perlu di upgrade ya mas ya, kurang suka aku sih, kayak yang tadi tu kan ya. Nga senyum, nga sambut, flat cuek tanpa ekspresi

A : kalo pengalaman dengan orang lain atau kisah kisah yang ada di sini gitu

R : kisah apa ya mas nya hehehe. Ya dari sisi sejarah nya ya semua tau tentang restoran ini apa lagi orang Semarang, banyak mas referensi soal tempat ini gitu yang saya baca baca, ada juga yang di Malang cuman saya belum pernah kalo yang di Malang. Lebih baik sih kalo ada acara dengan orang yang kita hormati atau usianya tua gitu, bawa ke sini aja, selain mereka bisa mengenang gitu to mas bisa kumpul – kumpul lagi sama yang seumuran sama mereka gitu

A : jadi itu pengalaman mbak yang special di sini

R : ya kayak yang kita sekarang ini mas heheheh. Momen di sini cocok untuk orang tua. Semua orang tua pasti seneng kalo ke sini hehehe

A : pernah dapet info soal toko Oen ini

R : saya banyak baca sejarah ya jadi infonya dari buku buku dan ulasan ulasan online mas,

A : bilang gimana

R : ya macem macem lah, mulai dari sejarahnya terus ulasan makanan nya. Semua bilang enak tapi buat saya ya gitu aja, ndak cucuk bek makanan e.

A : kalo mencari info

R : lho ya sama aja saya cari info dapet nya itu

A : oke pertanyaan terakhir nih mbak. Apakah mbak akan kembali ke sini lagi dan kalo iya dari yang kita bicarain tadi yang bakal buat mbak kembali

R : iya mas, wong saya suka sama tempat nya og. Suasana nya 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

R14

A : yup selamat malam he e, terimakasih sudah meluangkan waktunya sejenak nih untuk saya wawancarai, mmm udah berapa kali nih mampir ke sini mbak nya?
R : mm udah berapa ya?, tiga kali ya mungkin,
A : he em, jadi dalam rangka apa nih kok hari ini ke toko Oen lagi?
R : ya selain mau makan ini juga mau sekalian foto foto
A : mmm kerja nya apa nih?
R : kita fotografer
A : mmm, tinggal di mana?
R : di semeru
A : okey terus usianya berapa nih?
R : 30 tahun
A : terus pengeluaran bulanan berapa nih, kira kira aja ngak pa pa
R : berapa ya?, 5-6 juta lah ya
A : terus, kapan terakhir kali ke sini?
R : kemaren maret ya... kira kira ke sini, sama dia juga nih hehehhe
A : udah habis beli apa nih tadi?
R : ni beli soda, soda gembira, beer satu, sama lidah sama nasi goreng sama roti nya yang putih tadi
A : okei udah sering beli tuh?,
R : kalo lidah nya sering, ini si mbak nya beli nasi goreng
A : kenapa nih dari sekian banyak menu kok belinya sering lidah?
R : enak aja, jarang saya makan lidah, kalo ngak ke sini ngak pernah malahan,
A : lho di tempat lain ngak ada lidah?
R : tauk deh, ada kali ya cuman kaga itu pernah beli
A : mmm gimana nih rasanya?
R : enak ya aku suka ini lidah nya, aku nga cukup yakin ini pake saos apa, cuman ini serius enak. Dan kalo ke sini musti beli nya nih
A : mmm okey terus, inget ndak kali kali ke sini di pasang in musik
R : hah musik, musik apa an?
A : apa aja gitu
R : kalo aku sih mending engak usah deh, vibe nya 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.
A : ngak ngaruh juga ya, kalo ada musik nya?
R : bukan nya nga ngaruh, tapi ngak pada tempatnya ya
A : oh ya soal penampilan pramusaji nya nih gimana?
R : mmm aku rasa biasa aja sih ya, nothing special
A : terus nih selama di sini kerasa ngak aroma aroma gitu
R : bau tua
A : hah?? tua?
R : eh iya ngak sih ini bau tua?
A : iya?
R : 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?
A : mm iya bau tua tua gitu ya
R : iya bau tua gitu
A : soal suhu ruangan nih gimana
R : ya selayaknya restoran nya, adem ngak panas. Aku tadi pesen ke dia, kalo kita pilih pilih tempat yang enak ya, yang ada AC nya, tadi kita siang makan di ikan layur bu Fat itu tau ngak?
A : h'm jadi terpenuhi nih soal nyaman nya ruangan
R : mmm lumayan
A : oh ya dari cara pelayanan nya gimana tadi?
R : mmm lucu sih ya dia heheh, ngak tau kenapa tadi dia bisa kaget aja, jadi aku nga ekspektasi apa apa, dan dia tadi cuman datar gitu
A : h'm dan?
R : ya itu tadi udah so, well dia catet pesenan kita dan dia pergi, pelayanan bagus
A : bersih ngak di sini?

R : bersih kok, bersih. Cuman dinding nya ya agak udah kusam ya mungkin perlu di bersihan atau cat ulang gitu. Ini bersih sih timbang yang tadi kita siang ke sana,

A : mmm terus

R : tadi ngak No banget, aku tu jijik an gitu geli kalo jorok udah pasti ngak banget makanan nya

A : mm okey, oh ya tolong dong jelasin seberapa nyaman di sini?

R : ini tu ya lebih serem dari kafe batavia, jadi di jakarta kan ada kota tua gitu kan dan ini kesan nya lebih gelap gitu, atau juga karena ini bukan di downtown gitu jadi vibe nya beda banget.

A : h'm terus,

R : 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

A : terus soal makanan nya gimana nih

R : mm ini enak, lidah nya empuk, ini nya enak, ini by the way ini ada mashed potato nya enak ngak benyek, dan rasanya tu kita makan benyek, nah ini engak kalo benyek aku ngak suka, tapi aneh nya ya rasanya tu ini butternya lebih kuat dari potato nya juga kayak ada rasa rasa mmm mushroom nya ya,

A : terus he'm

R : jadi kalo aku urutin nya ya ini lidah nomer satu, terus, nasi gorengnya, dua, terus baru roti roti an nya. Terus apa?, harga ya? Soal harga angak masalah sih

A : soal desain ruang nih tempat nya gimana.

R : tempat nya tu vintage banget ya, dan meskipun mungkin dari segi usia kalah ya sama kafe batavia, ini, ngak kalah vintage kok, 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 view nya

A : h'm terus

R : apa lagi ya. Mm ya itu tadi feel vintage nya itu dapet banget. Meskipun sebenarnya aku ngak ekspek apa apa, tapi ni good enough dan yaaa.. oke lah seperti biasanya

A : okey next nih pernah ngak ada momen spesial di toko Oen ini?

R : ya ini ya momen nya ke Semarang habis dari lawang sewu juga terus mampir sini besok sore pulang, terus ya manfaat in buat foto foto lah, aku berkesan banget sih sama tempatnya ini emang dapet gitu lho, ngeh ngak?

A : iya ngeh kok hehe, terus soal info nih pernah dapet info atau cari cari info soal toko Oen ini ngak

R : Kita meskipun orang Semarang ya kita cari tempat foto foto gitu yang bagus terus ke sini kan top search nya tuh, setelah kita bingung mau kemana lagi

A : h'm

R : 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

A : kalo meng informasikan ke orang lain nih pernah ngak?

R : oh iya pulang dari sini kita cerita cerita in ke temen temen aku d sana, terus aku jelasin kan kalo ngak suka ama kotanya udah kita ngak usah ke Semarang nya ke sini langsung aja ntar, ntar kita makan makan

A : ha??

R : nah itu!, jadi dari airport langsung aja ke sini, cus pulang lagi, ya lu liat aja deh ini kota jam segini sepinya kayak gini, kayak kota mati gitu, misal nih nanti di jakarta bakal beda banget, mau pergi makan jam7 musti keluar jam 5 an. Disini keluar jam 7 cukup 6.45 baru berangkat ja udah dapet parkir, jakarta mah mana ada

A : okey nih dari keseluruhan yang kita obrolin tadi, hal apa nih yang bikin mba nya mau kesini lagi

R : pertama, makanan nya, ini serius enak banget, kedua tempat nya, , ketiga foto foto nya, emang hunting gitu musti ke sini deh

A : jadi bakal ke sini lagi kapan kapan

R : iya nanti au ajak temen dateng selalu ke sini kok.

R15

A : iyap selamat malam, pak Windra, terimakasih sudah meluangkan waktunya sejenak untuk jadi responden saya

R : iya, h'em dari mana kamu?

A : dari UNIKA om

R : ambil apa

A : manajemen om,
 R : ooo terus, gimana apa yang mau di wawancarai ini
 A : okey mulai dari usia dulu om, usianya berapa?
 R : 50
 A : terus tinggal di mana
 R : Temanggung
 A : oh? Terus kesini dalam rangka apa nih om?
 R : hari ini tilik anak di Loyola
 A : oooo, ini anak nya?
 R : bukan ini adik nya
 A : ooo oh ya kerjanya apa om di
 R : buka toko keramik
 A : ooo, terus udah berapa kali nih kesini,
 R : sering sih kalo ke Semarang
 A :iya?? Sudah berapa kali
 R : mm ndak mesti, tidak setiap bulan
 A : ooo terakhir kesini kapan om?
 R : kesini terakhir kemarin juni baru kita dari sini
 A : oh ya pengeluaran bulanan berapa om?
 R : ya barang kali 5-10 juta
 A : mmm biasa dateng dengan siapa om?
 R : sama anak sama istri
 A : produk favorit nya pa om nih?
 R : ini beli sate babi sama nasi goreng, sama nanti mau beli roti an e
 A : mm kenapa nih kok di favorit in
 R : ya enak, dapet e juga banyak, rasa e beda dari sate sate biasane,
 A : iya apa yang beda om?
 R : ini lho rasa e tu beda kecap e tu khas ya, itu seng bikin enak
 A : mmm terus kalo dari peampilan pelayannya gimana nih om
 R : standart ya mereka berpenampilan rapi sopan, bersih dilihat nya
 A : kalo dari aroma ruangan nih om coba di hirup
 R : mm kali ini kurang cocok
 A : oh, kenapa om?
 R : Karena kali ini baru rokok nya kerasa banget
 A : lho lha biasanya nga bau rokok to om?
 R : biasanya enggak bau rokok, cuman kali ini bau rokok nya kerasa banget
 A : om disini pernah di pasang in musik ndak?
 R : ndak om kesini belum pernah di pasang in musik apa apa sih
 A : oh kalo dari suhu ruangan nih om gimana hari ini
 R : hari ini agak dingin ya, AC nya mungkin juga udah malem jadi lebih sepi lebih dingin terasa AC
 e
 A : kedinginan ngak tapi om atau kurang ideal?
 R : ngak pa pa sih, ideal kok, cuman ya karena udah mulai sepi jadi lebih dingin AC nya, ya menyesuaikan lah suhu nya
 A : mm oh ya soal makanan – makanan nya gimana nih om?
 R : enak, tadi itu to kecap nya disini khas jadi om suka kalo makan satenya disini,
 A : kemahalen atau ngak nih om atau porsinya terlalu sedikit?
 R : oo enggak, enak soalnya sih, jadi ya memang segitu lah harga ne kali ya
 A : kalo dari porsinya om
 R : ya cukup, cukup porsi e
 A : oh ya dari segi tempat dan desain interior nih om gimana, kenapa kok di desain seperti ini?
 R : om pikir dia berusaha menjaga ciri khas nya ya, ya
 A : h em contoh ne nih
 R : ya dari lantai e udah kuno, terus klasik gitu ya suasana nya, cocok buat restoran keluarga ini,
 A : h'm
 R : jendelanya segala, tempat pantry nya juga kuno gitu terus apa, eem berusaha menunjukkan kalau toko Oen ini tu restoran yang kuno gitu

A : oh ya pernah nga om ada kenangan atau momen spesial selama di pernah berkunjung di toko Oeni?
R : ndak ig ndak pernah,
A : kayak pernah pesta, atau acara penting gitu?
R : mm ngak, ngak pernah
A : om pernah cari atau dapet informasi soal ini ngak om?
R : ya ini kan sudah dari jaman dulu
A : om pernah tinggal di Semarang?
R : o engak, cuman sering ke Semarang,
A : kalo menginformasikan nih om pernah ngak?
R : Oh engak belum pernah info info ke siapa pun, om rasa semua ya sudah tahu ya
A : mm soal kebersihan nih gimana om
R : bersih kecuali kamar mandinya
A : o kenapa
R : ya ngak suka aja tempatnya
A : h'm karena
R : mm ya ngak bersih, bau e juga kurang enak tadi di dalam
A : oh ya nih dari cara melayani nya tadi gimana om?
R : ya tadi ramah, biasa aja mereka melayanai seperti biasa. Cuman tanpa senyum
A : ooo tadi kenapa om?
R : ya wajah nya tu mungkin udah capek ya jadi udah ngak konsen, jadi lupa senyum, tapi ya ngak apa pa sih, standart aja
A : mm jadi om seberapa nyaman sih disini tu?
R : mm 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 heheh
A : he e terus,
R : ya apa lagi ya, mm suasana nya pas
A : oh ya om pertanyaan terakhir nih, mulai dari yang kita obrolin tentang makanan suasana, terus pelayanan , AC dan kebersihan
R : ya om lebih karena suasana nya sih, jadi soal makanan emang enak tapi suasana nya tuh nyaman ya jadi mendukung banget buat santai gitu
A : kira kira nih o, om akan ke sini lagi ndak
R : ho iya besok besok om ke sini lagi

R16

A : sudah berapa kali kesini?
R : mmm berapa kali ya?, lima empaat kali ya mungkin udah ke sini
A : mmm, tinggal dimana?
R : di Batan.
A : mmmm, kerja nya sebagai?
R : kerja di nail art
A : kira kira nih berapa pengeluaran bulanan nya ya?
R : yaa tiga sampee empat juta kali ya
A : oh ya, boleh tau usianya berapa?
R : 34 mas
A : biasa ke sini sama siapa?
R : biasa ke sini sama keluarga
A : mmm tapi hari ini sendirian ya
R : iya hari ini sendirian
A : terus, terakhir kapan nih kesini?
R : baru seminggu yang lalu
A : ooo, sering juga ya kesini
R : iya lumayan sering
A : oh ya tadi sudah berapa kali ke sini
R : ya berapa ya.... Agak jarang sih
A : hari ini kenapa nih kok dateng ke sini?
R : ngambil pesen an,
A : terus ini beli?

R : ini barusan beli sosis bruth sama es krim
A : mm yang di bawa pulang apa aja?
R : ini bawak lidah kucing, ananas, sama kastengel sama spekulat
A : uuu, banyak juga ya
R : iya hehehe
A : oh ya mmm apa nih yang jadi favorit dari toko Oen
R : favoritnya di toko Oen atau favoritnya saya?
A : oh sorry maksud ku favoritnya ibuk
R : saya lebih ke kue kering nya ya yang biasa di beli
A : he,m kalo yang lain kayak menu makanan, roti gitu?
R : agak jarang beli nya, ini yang enak kue kering e soale
A : apa aja nih yang selalu di beli di toko Oen?
R : ya ini ni lidah kucing, spekulat gitu
A : mmm apa sih yang special dari rasa nya
R : ya enak dong pasti ne,
A : h'm terus
R : yaaa, enak terus, manis manis gurih gitu, produksi nya juga baru tiap hari, jadi yaa.. enak gitu ya
A : mmm ooh ya, kalu ke toko Oen biasa di pasang in musik nga ya?
R : mmm kalo siang gini biasanya enggak, 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
A : oh ya buk soal penampilan pramusaji nya gimana nih?
R : biasa aja, lha kan emang gitu ya tak rasa putih hitam ya
A : oh ya soal aroma ruangan gitu merasa sesuatu atau menghirup sesuatu?
R : mmm enggak ya, ngak ada bau apa apa?
A : aroma roti atau kue nya gitu kerasa buk?
R : enggak, ngak begitu terasa, cuman kan ya nanti nek bok cium bau e jek kerasa. Nek jauh gini kan ndak terasa to ya
A : ooo ya juga sih, tapi kalo dari suhu ruangan gimana nih cukup kah?
R : cukup iya cukup,
A : dingin atau masih panas?
R : cukup sih ngak panas juga ngak dingin,
A : mungkin dari suhu sesuai nya gitu?
R : mmm berapa ya, 17-18 lah ya, AC nya bukan yang split ya, hembusan nya agak kurang ya he'e
A : mm kalo dari cara pelayanan nya nih gimana ya?
R : oo ya ngak gimana gimana ya, biasa aja mereka melayani nya sip sip aja sih
A : dari senyum salam sapa nya, terus ketepatan nya tau mungkin ekspresinya
R : ya mungkin ekspresinya ya, kurang gimana yah, datar datar aja gitu mukanya ya, mungkin bisa mulai di ajarin buat lebih ramah lagi kali ya
A : tapi kalo dari kebersihan gimana nih buk cukup bersih
R : o bersih bersih,
A : ngak ada yang mengganggu mata dari sisi kebersihan
R : enggak ngak ada lah ya mosok mengganggu mata
A : ngak ada ya?, kalo ruangan dan alat makan nya ?
R : bersih sih juga kok o alat nya
A : okey karena sudah cukup bersih disini, tolong dong buk, mmm nyaman nga sih di toko Oen ini?
R : nyaman dong,
A : nah nyaman nya tu kayak gimana sih menurut ibuk?
R : eeee, ya bersih, tempatnya bagus, interior nya ya, kuno kuno gitu, mmm bagus sih he e, ngak sumuk juga disini
A : itu berarti ya mengenai nyaman ya
R : iya gitu
A : oh ya dari produk produk nya gimana nih? Cukup ngak cukup?, atau kamahalen kemurahan, terlalu apa atau kurang apa gitu?
R : ngak mahal juga sih karena dia kan juga menjaga kualitas ya, ni kan udah puluhan tahun ya kan, jadi soal enak ya udah pasti enak ya heheh
A : hmm dari tempat dan interior nya nih didesain seperti ini menurut ibuk kenapa ya?
R : ya dia kan mau menjaga ciri khas Belanda nya, dari dulu mungkin kayak gini ya, mm jadi dia

A : h,,
 R : yaaa, menjadikan tempat dan pengalamannya di restoran ini sebagai kemampuannya bersaingnya gitu
 A : mmm oh ya ada ngak acara atau hal istimewa selama pernah di toko Oen atau sesuatu yang berkaitan dengan pengalaman ibuk
 R : mmm enggak ada sih ya, kemarenn 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
 A : terus ibuk
 R : 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,
 A : h'm
 R : ya mungkin itu ya salah satu yang orang tahu dan spesialnya toko Oen, pemasarannya sampe luar kota tapi ngak perlu buka cabang karena mempertahankan keasliannya ya
 A : mm oh ya pernah cari info atau dapet info soal toko Oen ngak?
 R : mmm enggak ya, ya itu mungkin ya, yang buka di expo kemaren tuh kan ya info, tapi dari suami saya hehehe
 A : kalo menceritakan info pernah ngak
 R : mmm ngak ya kayaknya ya, ya apa yang mau di info in sih ya, toko Oen udah terkenal banget di Indonesia eheheh
 A : ookey lain kali ibu bakal ke sini lagi ngak
 R : iya nanti kapan kapan lagi
 A : nah dari yang semua kita obrolin nih, apa yang akan membuat ibu akan ke sini lagi?
 R : kue keringnya, beda soalnya rasanya
 A : iya bedanya
 R : kalo yang ons ons an tuh kayak udah lama gitu lho bawanya, udah ngak fresh lagi, na ni tuh memang enak dan baru setiap hari . jadi ya suka aja kerasa bedanya

R17

A : iya namanya siapa mas?
 R : mas Restu
 A : usia berapa mas
 R : 25 tahun
 A : tinggal di?
 R : Pucang gading
 A : widih jauh juga ya, terus profesinya apa nih mas?
 R : karyawan mas
 A : masih karyawan dimana
 R : di Citra sakti mas
 A : ooo, oh ya terus kira kira nih pengeluaran perbulan kira kira berapa?
 R : ya sekitar dua juta dua juta setengah lah
 A : mm dateng dengan siapa ini
 R : ini sama pacar saya
 A : ooo, dalam rangka apa nih kok ke sini hari ini
 R : ya lagi jalan jalan sama pacar terus, binggung mau kemana lagi jadi ya kesini
 A : terakhir ke sini kapan nih
 R : kemareeen.... Awal taun, february kayaknya
 A : lha kenapa nih kok udah lama ngak ke sini?
 R : ya lagi ngak ada keperluan aja, jadi ngak ke sini
 A : oh ya apa nih produk favoritnya
 R : ini tadi beli ice cream, nasi goreng, mi goreng sama cumi goreng tepung
 A : he m apa nih yang favorit,
 R : ini, cuminya enak, bakmi ya enak
 A : sering beli ini?
 R : bakmi sering tapi ngak di sini,
 A : ooo, oh ya gimana nih soal rasanya
 R : iya enak ini bakminya, nasgornya juga enak
 A : ice nya
 R : enak juga nih kita beli nutella

A : terus

R : ya itu tadi standart sih ya ada telur e, ada ayam suwir ada krupuk udang e gitu ya, kayak nasi goreng sama mi goreng biasanya di jual pada umumnya

A : penampilan pegawai gimana nih?

R : asik sih tadi kita dilayani sama bapak nya yang tua itu, dia ramah bajunya juga kayak pelayan restoran di film film gitu, tapi saya heran nya kok cuman dia ya, yang seragam nya beda yang lain cuma hitam putih an, dia bisa beda sendiri

A : nga tau juga tuh tapi keren ndak

R : iya keren sih

A : mmm ooh ya, kalau ke toko Oen biasa di pasang in musik nga ya?

R : ngak tau juga ya, udah lama nga sini, mesti sih iya ya, biar ngak terlalu sepi gini

A : oh ya soal aroma ruangan gitu merasa sesuatu atau menghirup sesuatu?

R : engak ngak bau apa apa ta

A : aroma roti atau kue nya gitu kerasa?

R : engak ig ndak kerasa apa apa,cuman bau nasi sama mi goreng kita tadi yang kerasa, dateng panas gitu ka, bau nya enak banget

A : mmm enak ya

R : iya enak

A : ooo ya juga sih, tapi kalo dari suhu ruangan gimana nih cukup kah?

R : cukup cukup

A : dingin atau masih panas?

R : ya buat kita ini oke lah ngak masalah ya nyaman kok di sinin

A : mm kalo dari cara pelayanan nya nih gimana ya?

R : ya mereka melayani dengan baik kok ngak ada masalah, senyum nya juga iya, bikin makanan nya juga cepet, makanan nya juga enak

A : tapi kalo dari kebersihan gimana nih cukup bersih

R : o bersih bersih, cuman ini ya mmm lampunya terlalu redup ya jadi kesan nya gelap gitu, bagus sih cuman nga ada salahnya di kasi lampu yang neon gitu biar nga terlalu gelap

A : okey karena sudah cukup bersih disini, tolong dong, mmm nyaman nga sih di toko Oen ini?

R : ya nyaman,, aku tu ngak kesini kalo ngak ngajak ngajak orang yang spesial, buat foto foto bagus, terus tempat e ya nyaman, gitu, interior nya tu lho jadul jadul sekalian cuci mata

A : oh ya dari produk produk nya gimana nih? Cukup ngak cucuk?, atau ke mahalen kemurah en, terlalu apa atau kurang apa gitu?

R : ndak og ndak mahal cuman ya itu tadi kan karena tempat nya ya bagus jadi enak gitu buat hang out,

A : terus

R : ini apa buku menunya ngak begitu jelas, jadi kita banyak yang ngak tau harus bolak balik tanya ke pelayan nya ini apa, itu apa, ya kalo boleh di tambahin gambar gitu biar kita kan punya bayangan gitu apa yang mau di beli. Gitu sih

A : hmm dari tempat dan interior nya nih didesain seperti ini kenapa ya?

R : oo bagus bagus, ya ya itu tadi kuno klasik bagus ini suasana dan interior nya ya aku kalo ke sini mesti aada seseorang atau sesuatu yang spesial baru ke sini, feel nya tu enak buat *STAY* agak lama an gitu, soal pesen nanti tinggal pesen lagi lah

A : mmm oh ya ada ngak acara atau hal istimewa selama pernah di toko Oen atau sesuatu yang berkaitan dengan pengalaman

R : ya kayak sekarang ini, aku tau nya tempat ini bagus, jadi kalo ada tamu gitu ya aku bawa ke sini, he e

A : mm oh ya pernah cari info atau dapet info soal toko Oen ngak?

R : 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

A : kalo share info pernah ngak

R : ni ke pacar saya, dia kan kesini sebelum e tak cerita in ada pa aja, nanti enak nya pesen apa aja

A : h'm

R : jadi kan udah ada gambaran gitu yang enak disini apa nya aja, bilang ya tu tadi lidah, tapi ngak yakin, soalnya belum pernah makan jadi nga berani coba, tapi orang orang bilang enak. cuman kita nya aja yang ragu

A : nah dari yang semua kita obrolin nih, apa yang akan membuat ke sini lagi?

R : ya nanti kalo ada ngajak orang yang penting ntar saya ajak ke sini lagi

A : jadi apa nih yang buat bakal ke sini lagi

R : tempat nya kali ya, bagus banget tempat nya soalnya, kapan kapan kita sini lagi deh

R18

A : iya selamat siang ibu bapak sudah memberikan saya kesempatan untuk wawancara sore hari ini, mmm jadi siapa nih yang memutuskan untuk berkunjung ke sini hari ini?

R : saya

A : okey, jadi namanya siapa.

R : ibu Lanny

A : iya ibu Lanny umurnya berapa

R : 50 tahun

A : profesinya apa bu

R : saya sekretaris

A : h'm pengeluaran perbulan kira kira berapa

R : kira kira 3 juta an

A : tinggal di

R : di Lamper

A : biasa ke sini dengan siapa nih?

R : ini dengan suami

A : oo iya suami nya terus biasanya sama siapa lagi

R : sama anak anak kadang

A : okey mm sudah berkunjung berapa kali nih

R : jarang sih baru berapa ya pap ya?

R : lima sampe enam an lah

A : h'em kali ini berkunjung dalam rangka apa nih

R : pulang kerja makan malem

A : h'em terakhir kunjungan kapan

R : waduuuh udah agak lama ya soale kesini ne

A : he'm kira kira udah berapa lama

R : kayak e pas natalan taun lalu kita kesini he e

A : mmm lama juga ya, ha klai ini kok memutuskan ke sini ada momen spesial gitu?

R : ngak ada yang spesial sih ya pap, ya ya lagi pingin aja makan di sini kali ini

A : mm okey, jadi beli apa aja nih

R : saya beli kwe tiaw goreng, suami beli japjay goreng, sama ice cram

A : lalu apakah makanan itu jadi favorit om tante?

R : mmm ngak juga kalo menu saya ganti ganti sih ngak musti ini juga, suami juga ngak mesti ini

A : mm okey terus apa nih yang jadi favorit tante

R : mmm apa ya? Kalo kesini sebener e makanan e biasa aja sih yang enak tu ice cream nya sih,

A : jadi ice cream apa nih yang barusan di beli?

R : kali ini saya beli tiramisu, suami beli mocca

A : favoritnya kah Ice itu?

R : ngak juga cuman ice nya aja di sini mau beli beli giu, misal nih ya kesini tu lebih sering beli kue kue annya aja, naaa, awalnya kita cuma mau beli kue aja, terus liat ice cream tadi lewat ya wes mampir bentar lah kan juga udah lama ndak kesini

A : lebih suka mana nih beli ice cram apa kue kue an nya?

R : kita lebih sering kue kue an nya aja, cuman ya tadi itu kebetulan lewat ice cream eh ya jadi lah mampir bentar

A : oke coba nih kita bahas dulu soal kue kue an nya

R : h'm

A : paling suka beli kue yang apa nih

R : macem macem, ini tadi beli lidah kucing, sama nastar. Sama onbekuk

A : gimana nih rasa nya tuh

R : wah ya nek rasa enak jelas enak ya,

A : he e enak gimana?

R : ya kalo lidah kucing e manis, kalo nastar e ya enak, tadi juga beli beberapa yang keju tu juga enak

A : oke terus

R : ya gitu ya aduh aku jadi bingung maksud e enak gimana. Ya enak gitu

A : hehehe iya pokok nya enak gitu ya
R : iya he e
A : okey next soal pramusaji nya tuh gimana penampilannya
R : penampilannya ya, ya biasa aja sih ya ngelayani nya juga baik baik aja
R : yang agak beda tu yang pak Moel itu, dia, udah dari dulu kerja disini, di kasi 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,
A : he'e tapi terus
R : ya ternyata enggak sama sama pelayan gitu,
A : okey oh ya kalo di sini biasa di pasang in musik ngak
R : aduh ndak inget ig, mmmm dah agak lama an ndak kesini sering an e seng di CL ig. Lha biasane kamu ke sini di pasang in ndak?
A : biasa ne ya? Ya itu maka e yang mau saya tanyak in biasanya di pasang in atau nda
R : ini sih lagi ndak di pasang in sih ya
A : biasaya
R : juga enggak kali ya
A : menurut tante ih asik an di pasang in musik apa enggak?
R : 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,
A : he em
R : ya itu meh tak tanya in tapi kok lali terus ehehehehe
A : ehheh, mungkin udah di masukin apa rusak kali ya
R : iya mungkin juga kali ya
A : oh iya enak ana nanti d pasang in musik ngak ya, nanti saya sampe in ke manajer nya
R : pasang in aja kali ya, biar suasana nya lebih pas, gitu dipasng in musik jazz yg slow atau mungkin biasa di mainin lagi gitu solo piano nya, ntar kan kayak di kafe kafe gitu ada yang boleh ikut nyanyi, yang di kampung laut tu kakn kayak gitu, jadi request lagu to ntar kit nya yang nyanyi
A : aaaa, oke ntar coba saya sampe in, oh ya tante tadi waktu masuk kerasa ngak aroma aroma gitu
R : aroma roti e ndak an maksud mu?
A : iya salah satu nya
R : ngak kerasa kan dapur e di belakang kao di CL sam di DP kan langsung poperces masak di tempat jadi kecium bau e, nek disini endak
A : apa kalo nanti ada masak di depan tersu tercium kan beli?
R : kemungkinan beli soalnya kita emang suka poperces nya hehehe
A : oh ya gimana nih soal suhu ruangan kali ini
R : enak enak aja, ngak panas panas amat ngak dingin dingin amat
A : ketebak ngak kira kira ini AC nya berapa derajat?
R : 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
A : tapi cukup ngak nih suhu ruangan e
R : o cukup cukup
A : nyaman ya?
R : nyaman nyaman
A: soal pelayanan nya tadi tuh
R : bagus sih tadi kebetulan dilayani sama pak Moel, oh ya kenapa ya kok yang dikasi name tag cuma pak Moel
A: beliau paling senior, jadi mungkin supaya iconic gitu terus supaya gampang di inget di kasi in nama gitu
R : iya enak itu kalo ngelayani, murah senyum lucu kayak nya orang nya sih
A : ooke jadi pelauanan terutama si pak Moel itu bagus?
R : bagus bagus
A : oh ya mm terus coba tolong dong saya dijelasin seberapa nyaman nya sih makan di restoran toko Oen ini?
R : mmm ya kita ke ini lebih karena beli makan ya jadi ngak begitu merhati in soal kenyamanan sih ya,
A : hm tapi

R : ya di sini enak juga sih ya cukup nyaman, ngak sumuk pelayanan ya oke, cepet, suasanaya tu dapet gitu lho

A : h'mmm terus

R : ya pencahayaan nya cukup ya suasana kunonya tu dapet gitu ya, aku rasa oke sih enak, tempat ini memang nyaman

A : oh ya soal kebersihan nih gimana nih kebersihan disini?

R : bersih kok, tu ngak ada sawan, juga ndak ada lalet, tidak ada barang yang bertumpukan diatas barang yang lain, jadi ngak kelihatan berantakan gitu lho, ya lah ya, orang karyawan nya aja ada enam, mosok buat resto segini aja ngak isa bersihin heheheh

A : hhhmm soal produk prosuknya nih apa yang tante pikirkan

R : apa ya, ngak ada ya, lha udah enak rasa e

A : soal harga porsi, atau apa aja yg terlintas dipikiran tante

R : 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 orang dateng menikmati suasana kuno juga

A : mmm terus soal interior dan desain dari restoran nya nih gimana

R : 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, intermit e tu mampu mengiring buat kita mengingat ingat rasa e restoran Belanda jaman dulu tu kayak pie gitu lo

A : mm iya iya

A : terus nih kalo soal pengalaman atau kenangan kenangan gitu di sini ada ngak?

R : kenangan ya? Mmm gimana ya, yaaa ndak ada ya nek aku. Dateng ya nek dah ya pulang makan gitu

A : oh ya pernah ngak ni cari info atau dapet info soal toko Oen ini

R : o ndak pernah, info apa ya maksud e

A : ya apa aja soal makanan promo, pelayanan atau pengalaman pengaaman orang lain makan disini gitu

R : o ndak ndak , ndak pernah, tak rasa udah ngak perlu sih ya, siapa gitu lho seng ndak tau toko Oen tu gitu lho

A : h'em kalo cari info

R : juga ngak pernah

A : oh ya kalo soal cerita in ke orang lain pernah ngak

R : ngak juga ya kayak itu tadi, semua udah tau gitu lho. Kurang legendaris apa coba toko Oen tu, ya kan

A : Tapi kalo ada yang tanya gitu, bakal di ceritain ngak

R : mmm iya kalo ada yang tanya, tapi jaman sekarang lebih banyak orang liat di internet ya dari pada tanya tanya langsung gitu

A : oh ya bapak ibu habis ini kapan nih bakal berkunjung lagi ke sini?

R : mm ya nanti kapan kapan

A : h'em tapi akan ke sini lagi

R : iya kapan kapan nanti

A : oke nih satu pertanyaan terakhir. Setelah panjang lebar tadi kita tanya bahas mulai dari makanan, musik, pak Mul, kebersihan dan lain lain. Apa nih hal yang paling memberikan pengaruh buat om dan tante bersedia ke sini lagi?

R : makanan e ya, he e. nek dari segi ruangan e sih ya aku suka tapi ya udah gitu lho, emang sini yang terkenal kan makanan e enak sih ya

R19

R : ibu Susi

A : iya, mm usia nya beraya kalo boleh tahu

R : 40 tahun

A : tinggal di?

R : Karang saru

A : mmm profesinya apa nih ibu?

R : itu, buka kos kos an

A : ooo, terus berapa nih pengeluaran bulanan kira kira

R : ya empat juta lah sekitar segitu

A : mmm biasa ke sini sama siapa nih?
R : ini sama keluarga sama temen ibu - ibu
A : ooo iya, mmm kapan nih terakhir kali ke sini,
R : kapan ya udah sering nih dek
A : h'm kira kira?
R : ya mungkin tiga bulan an ya
A : mmmm kenapa nih hari ini kok memutuskan berkunjung ke toko Oen
R : ya ini kita mau jalan jalan aja,
A : mmm beli apa aja hari ini?
R : ni tadi ada tahu campur, slada telur sama utsmiler beef
A : he e, minum nya
R : standart dek cuman es teh aja
A : mmm oh ya dari menu menu tadi apa nih yang jadi favorit?
R : mmm ini slada telur
A : iya kenapa nih kok jadi favorit?
R : kita udah pernah beli macem - macem salad nya sih di sini, udah kita cobain semua, dan enak semua, kebetulan aja hari ini salad telur jadi nya
A : ooo tapi bener paling enak salad telur nya?
R : iya ini emang enak dari salad salad an lain nya sih
A : kalo ini enak gimana nih rasanya jelasin donk bu
R : ya gitu enak jadi, telur nya banyak, kentang nya lembut, mustard nya juga pas hitu, enak sih ya, kapan kapan coba salad udang nya juga enak,
A : salada udang juga enak ya
R : iya enak
A : oh ya kali kali ke sini di pasang in musik ngak?
R : kadang ada musik di sini, di pasang in musik to maksud mu?
A : iya bener musik
R : 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 suasana nya tu ya enak
A : mmm ibuk kalo dari penampilan nya karyawan gimana nih bu
R : mm ya udah dari dulu ya pak Mul sama pak Bambang itu kerja di sini, itu lho orang e (sambil tunjuk)
A : iya ibu gimana nih dari penampilan nya?
R : bagus kok, di restoran restoran lain kan juga gitu ya kan seragamnya, standart hitam putih ya
A : dari ekspresi nya
R : oo ngak papa sih, mereka kalo sama saya juga ramah ramah og
A : kalo dari aroma nya nih buk ruangan ini kecium sesuatu ngak?
R : engak ada aroma apa apa
A : misal seperti aroma kue dan roti nya gitu?
R : ooo 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
A : mmm habis itu beli bu?
R : ya kadang beli kadang ndak, udah sering saya beli lidah kucing sampe bosan dewe jadi e
A : iya hehehe, oh ya kalo dari suhu ruangan nih ibuk, nyaman ngak di sini
R : nyaman nyaman,
A : ngak terlalu dingin ngak terlalu panas gitu
R : ya pas sih ya ngak sumuk juga ngak dingin
A : kalo dari cara para karyawan melayani ibu tu gimana bu
R : ya mereka biasa biasa saja sih, melayani dengan baik, cepet, juga ramah, ya secara keseluruhan baik sih mereka, saya puas og dengan pelayanan di sini selama ini
A : mmm bersih ngak menurut ibu di sini?
R : oo bersih, ya mereka kan juga menjaga nama baik ya dengan menjaga kebersihan kan nek ndak bersih juga kita ngak mau ke sini,
A : h'm
R : bayak wisatawan juga akan disini jadi ndak mungkin juga to kalo di depan wisatawan gitu ya mosok kemproh kan ya ndak to

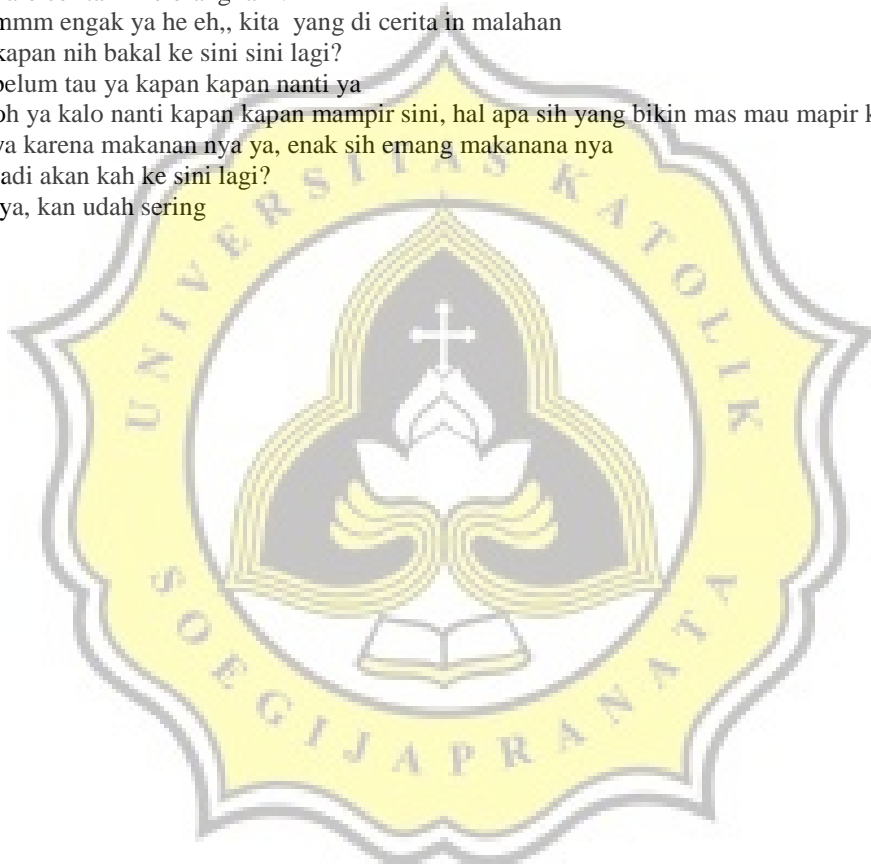
A : oh ya nyaman kok ya di sini?
R : ya nyaman, kan tadi juga bersih, nggak sumuk, pelayanannya cepet
A : h'm terus
R : teruuss apa lagi ya, ya makanannya enak, ruangnya dekorasinya juga bagus
A : oh ya ada nggak masukan atau yang ingin disampaikan soal makanannya ini
R : kurang banyak hehehehehe,
A : oh ya kurang banyak?
R : ya nggak juga sih cuman kan ya kalo dapet lebih banyak kan kita senang hehehe
A : hehehe, terus apa lagi nih?
R : mm apa ya,
A : mungkin dari harganya?
R : harga ya he e?
A : kemahalan apa nggak
R : mm nggak sih ya, standart yang lain juga segitu segitu an
A : oh ya kalo dari segi tempat dan desain ruangnya nih buk, menurut ibu kenapa sih kok di desain sedemikian rupa tu supaya apa?
R : 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
A : hm seperti
R : 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
A : mm oh ya da nggak kejadian unik atau momen yang bisa di kenang dari restoran ini
R : itu kemaren ada shooting film di sini sekitar tiga bulanan yang lalu, na itu pertama kalinya ya kita lihat proses shooting,
A : kayak gimana tuh kemaren
R : ya mereka datang gitu to, terus kita kan duduk di bagian belakang di kasi tau buat diem dulu, kalo mulai, lumayan lama tu waktu itu, kita selesai mereka belum selesai,
A : padahal ibu cukup lama ya di sini?
R : iya lumayan lama kemaren kita di sininya
A : hehehe, oh ya kalo cerita cerita atau info dari orang lain gitu pernah dapet nga soal toko Oen ini
R : ya apa mas, orang semua orang juga udah tau yang enak di toko Oen ya cuman kue kuenya, ya ice creamnya. Udah nggak ada lagi yang bisa di cerita in, kecuali lho ya mereka dari luar kota atau luar negeri, tapi tu to orang luar kota tu ya nek ke Semarang kan mesti e ke sini ya
A : kalo ibu yang menginformasikan atau cerita nih pernah ndak?
R : ya itu dek apa yang mau disceitain, ya paling kita bilang ajak ajak ke Semarang kita bawa mereka ke sini, kebanyakan dari mereka suka sih kalo di bawa ke sini
A : apa yang akan di info in nanti?
R : Paling ini sih ice sama makanannya, kayak kue kue roti roti ya
A : mmm oh ya ibu kalo kesini lagi nggak buk
R : ya besok besok lagi, mosok tiap hari
A : nha pa nih bu yang bakal bikin ibuk bakan ke sini lagi besok besok?
R : kita kalo lagi jalan jalan ja aya, mungkin ya,
A : mm apa jadi nya
R : ya tempat dan suasananya ya, tu enak buat kumpul kumpul

R20

A : iya usianya berapa nih mas
R : baru 25 tahun,
A : mmm udah sering ke sini?
R : nggak juga
A : kira kira udah berapa kali nih ke sini
R : lebih sering yang di CL sama di DP sih ya
A : h'm kalo ke sini kurang lebih udah berapa kali
R : dua tiga kali ya
A : mm dalam rangka apa nih hari ini kesini
R : beli kue to, tapi ya udah makan bentar sekalian

A : biasa sama sapa mas
 R : sendiri aja
 A : ooo pesen apa mas?
 R : ini to salad udang, biterbalen, sama husalenslah
 A : mm yang di makan di sini apa aja nih
 R : ini beli ice cream, sama susis bruth
 A : mmm profesinya pa nih mas?
 R : kerja, karyawan marketing motor
 A : oh ya kapan terakhir ke sini
 R : bulan lau baru dari sini aku,
 A : uoooo. tinggal di mana?
 R : di Seroja
 A : oh ya kira kira pengeluaran bulanan berapa
 R : kira kira tiga juta
 A : mm coba nih apa favorit nya mas makanan nya
 R : ini icenya enak
 A : oya, ice apa tuh?
 R : Rum raisin
 A : gimana mas ice sama sosis bruth nya
 R : ini enak, he e
 A : enak nya gimana
 R : hyaaa rum nya terasa, terus sosis nya juga, ini kulitnya krispi enak sih daging dalem nya banyak, cuman ngak dikasi saos, tadi mau minta tapi lupa, sampe sini nga jadi minta ehhe
 A : mmm oh ya coba nih, mas kalo ke sini biasa di pasang in musik nga ya
 R : mmm ngak inget ya jarang ke sini, mungkin biasanya engak ya
 A : asik an di pasang apa ngak nih mas
 R : mestinya sih engak usah ya, kan suasana nya udah enak gitu ya di sini, tapi ya apa sek musik e, nek slow slow gitu ya mungkin masuk ya
 A : mmm kalo dari sisi penampilan pramusaji nya gimana
 R : ndak pa apa lho ya bagus bagus aja
 A : oh ya merasa wangi wangi aroma gitu ngak ruangan ini
 R : nek tadi di sana kerasa (tunjuk pantry) di sini ya ndak
 A : aroma apa ya tadi di sana
 R : bau mentega dari roti roti nya hehe
 A : mmm kalo dari suhu ruangan gimana nih
 R : ya enak ngak sumuk
 A : kira kira berapa nih
 R : apa nya
 A : suhu nya
 R : ya 17' - 18' lah
 A : kalo dari pelayanan nya gimana nih
 R : bagus sih cuman tadi mbak nya di panty agak bingung an, waktu saya nama ini nama nya apa
 A : terus,
 R : ya dia musti tanya teman nya dulu, terus harga nya juga dia tadi lupa
 A : mmm terus
 R : udah itu sih, yang saya agak heran,
 A : cukup bersih ngak di sini
 R : bersih bersih,
 A : he em misale?
 R : ya bersih ngak ada sampah e, mereka tadi ambil roti e juga pake sarung tangan bening, ya bersih kok
 A : nyaman nga di sini
 R : ya nyaman,
 A : nyaman nya gimana nih
 R : ya nyaman
 A : iya karena misal apa gitu
 R : ya tempat nya nyaman, ngak panas, terus ngak terlau rame, nyaman kok nyaman

A : mmm kalo dari makanan nya nih apa ada yang di pikirkan
R : ya enak itu tadi
A : misal kemahalen kemurahan
R : mm iya agak mahal sih cuman kan ya ada rasa ada harga ya, dateng pun juga karena enak belum ada di tempat lain sih aku nemu makanan kayak gini selain di toko Oen
A : oh ya menurut mas nih kenapa kok tempat dari toko Oen ni di desain seperti ini
R : ya 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 arti nya ini tempat enak gitu lho, nyaman, dekor nya juga masih asli nga pernah berubah ya dari jaman dulu, kalo oma saya cerita
A : mmm oh ya ada ngak kenangan gitu di sini
R : buka saya ya kayak nya ya, lebih ke oma saya, sampe hari ini di masih suka makanan di sini, terus tadi ini kita beli in biar dai bisa seneng gitu
A : mm kalo cari info atau cerita
A : kalo cerita in ke orang lain?
R : mmm enggak ya he eh,, kita yang di cerita in malahan
A : kapan nih bakal ke sini sini lagi?
R : belum tau ya kapan kapan nanti ya
A : oh ya kalo nanti kapan kapan mampir sini, hal apa sih yang bikin mas mau mampir ke sini?
R : ya karena makanan nya ya, enak sih emang makanana nya
A : jadi akan kah ke sini lagi?
R : iya, kan udah sering








Doc vs Internet + Library

98.48% Originality	1.52% Similarity	493 Sources
--------------------	------------------	-------------

Web sources: 291 sources found

1. https://docplayer.nl/3122184-Gevarenaanduidingen-voor-materiele-gevaren.html	0.27%
2. https://docplayer.nl/38944689-Chocolade-de-zilverpiegel.html	0.27%
3. https://docplayer.nl/22520110-PH-bepalen-m-b-v-rode-koolsap.html	0.27%
4. https://docplayer.nl/41586419-Waterrecreatie-je-kan-hooguit-nat-worden.html	0.27%
5. https://docplayer.nl/24159153-Lees-het-etiket-en-volg-de-aanwijzingen.html	0.27%
6. https://docplayer.nl/69634347-Toolbox-meting-gevaarlijke-dampen-gassen-en-stoffen.html	0.27%
7. https://docplayer.nl/59203639-1-onderzoeksvraag-hoe-verkrijgen-we-een-mengsel-met-twee-versch	0.27%
8. https://docplayer.nl/43257472-Limonade-namaken-1-onderzoeksvraag-hoe-kunnen-we-limonade-na	0.27%
9. https://docplayer.nl/33595043-1-onderzoeksvraag-hoe-kunnen-we-een-indicatorboekje-op-drie-man	0.27%
10. https://docplayer.nl/28509700-Maken-van-siliconen-uit-zand.html	0.27%
11. https://docplayer.nl/43257573-Zijn-alle-zuren-even-sterk.html	0.27%
12. https://docplayer.nl/23522435-Kleurrijk-schilderij-maken-met-rode-koolsap.html	0.27%
13. https://docplayer.nl/13178562-1-veilig-omgaan-met-chemicalien.html	0.27%
14. https://docplayer.nl/10762657-Werken-met-gevaarlijke-stoffen.html	0.27%
15. https://docplayer.nl/69537484-Onderzoek-55-bepalen-van-het-ijzergehalte-in-een-grondstaal.html	0.27%
16. https://docplayer.nl/42252879-Druivensuiker-in-zetmeel.html	0.27%
17. https://docplayer.nl/37778546-Katalyse-redox-koperionen.html	0.26%
18. https://kopen-verkopen.com/208245/kerstboomversterking-houten-utrecht	0.25%
19. https://www.infinanciera.com/tema-2/conversion-de-tasas-de-interes-compuestas	0.25%
20. http://www.etablissement-jeannedarc.fr	0.25%
21. https://kopen-verkopen.com/207881/2-squash-rackets	0.25%
22. https://www.slideshare.net/arangodb/introduction-to-column-oriented-databases	0.25%
23. http://maestratrend.com/multiplicacion-y-division	0.25%
24. http://allstarpics.famousfx.com/pictures/rabbit-proof-fence/p12016260	0.25%
25. https://www.infinanciera.com/tema-3/ecuaciones-de-valor	0.25%
26. https://research.vu.nl/files/42133064/appendix%20Dankwoord.pdf	0.25%
27. https://www.mnhospitals.org/Portals/0/Documents/ptsafety/site/site-marking-recommendations-a...	0.25%
28. http://download.nos.org/srsec330/330L2.pdf	0.24%
29. https://docplayer.nl/36117345-H-en-p-zinnen-lijst-van-gevarenaanduidingen-h-zinnen.html	0.22%
30. https://docplayer.nl/12684121-Explosieveilige-elektrische-ventilatie-verlichtings-apparatuur-gebruik...	0.22%
31. https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-educacion-social/seccion/47/fichero/ficher...	0.13%
32. https://de.m.wikipedia.org/wiki/Liste_der_Autobahnen_in_Belgien	0.11%
33. https://www.michigan.gov/documents/MDOT_I-94_FEIS_Chapter_5_without_Figures_118003_7.p...	0.09%
34. http://oceanrep.geomar.de/44180/1/375PR.PDF	0.09%

 Similarity	 Citation
 Similarity from a chosen source	 References
 Possible character replacement	