

## PANDUAN WAWANCARA

### LAUNDRY CRYSTAL CLEAN:

1. Menurut konsumen fasilitas apa saja yang dimiliki oleh Laundry Crystal Clean?  
Apakah sama dengan laundry lain?
2. Bagaimanakah jumlah pelanggan dari Laundry ini selama ini?
3. Selama ini bagaimanakah jumlah permintaan dari pelanggan?
4. Seberapa tinggi kapabilitas atau kompetensi dari karyawan Laundry Crystal Clean?
5. Bagaimanakah ketrampilan dan keramahan karyawan Laundry Crystal Clean menurut konsumen?
6. Apakah kelemahan yang dimiliki Laundry ini dibandingkan pesaingnya sejenis?
7. Bagaimanakah reputasi yang dimiliki Laundry Crystal Clean selama ini?
8. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh Laundry ini? Misalnya dalam hal hubungan kerja sama dengan pihak lain? Jelaskan!
9. Bagaimanakah cara perusahaan menghadapi komplain konsumen?
10. Apakah ada *follow up* kepada pelanggan? Bagaimana caranya?
11. Bagaimanakah hubungan antara sesama karyawan?
12. Bagaimanakah hubungan pimpinan dengan karyawan?
13. Apakah fleksibilitas kerja ada pada Laundry ini, misalkan karyawan satu dengan lainnya saling menggantikan kerja jika karyawan lain sedang sibuk atau tidak ada di tempat?

**TUXEDO:**

1. Menurut konsumen fasilitas apa saja yang dimiliki oleh Laundry Tuxedo?  
Apakah sama dengan laundry lain?
2. Bagaimanakah jumlah pelanggan dari Laundry ini selama ini?
3. Selama ini bagaimanakah jumlah permintaan dari pelanggan?
4. Seberapa tinggi kapabilitas atau kompetensi dari karyawan Laundry Tuxedo?
5. Bagaimanakah ketrampilan dan keramahan karyawan Laundry Tuxedo menurut konsumen?
6. Apakah kelemahan yang dimiliki Laundry ini dibandingkan pesaingnya sejenis?
7. Bagaimanakah reputasi yang dimiliki Laundry Tuxedo selama ini?
8. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh Laundry ini? Misalnya dalam hal hubungan kerja sama dengan pihak lain? Jelaskan!
9. Bagaimanakah cara perusahaan menghadapi komplain konsumen?
10. Apakah ada *follow up* kepada pelanggan? Bagaimana caranya?
11. Bagaimanakah hubungan antara sesama karyawan?
12. Bagaimanakah hubungan pimpinan dengan karyawan?
13. Apakah fleksibilitas kerja ada pada Laundry ini, misalkan karyawan satu dengan lainnya saling menggantikan kerja jika karyawan lain sedang sibuk atau tidak ada di tempat?

**Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Wawancara dengan Konsumen Laundry Crystal Clean**

<b>Keterangan</b>	<b>Claudia</b>	<b>Sunardi</b>	<b>Ridwan</b>	<b>Lukas</b>	<b>Conny</b>
<b>Value:</b>					
Fasilitas yang dimiliki	Menurut saya, standar sama dengan laundry lain ya mesin dry clean, pengering, strika, gitu....	Mesin cuci, mesin pengering, hmm... ada ruang tunggu AC, delivery pengiriman	Sama seperti laundry lain lah.....	Hmmm... seperti mesin cuci, mesin uap, setrikaan	Ruang tunggu yang nyaman, fasilitas delivery atau pick up, mesin cuci, mesin dry clean, setrika
Jumlah pelanggan	Tampaknya meningkat dari tahun ke tahun	Kelihatannya stabil yach	Mengalami peningkatan dari tahun ke tahun	Kelihatannya sama ya dari yang sebelumnya	Tambah rame kayaknya...
Jumlah permintaan dari pelanggan	Saya member, saya tidak tahu pastinya sih....	Menurut saya banyak	Kelihatannya mengalami peningkatan terus	Tambah banyak permintaannya ya...	Hmm... kelihatannya banyak sih order nya
<b>Rarity:</b>					
Kapabilitas/ kompetensi karyawan	Menurut saya karyawannya kompeten	Kompeten di bidangnya masing-masing	Memiliki kapabilitas baik	Hmmm... tampaknya baik kompetensinya	Ada yang sudah lama sekali kerja disini kebetulan saya tahu
Ketrampilan dan keramahan karyawan	Menurut saya, karyawannya terampil dan ramah	Selalu menyapa dengan ramah	Ramah dan sopan kepada konsumen	Sopan dan selalu menyapa dengan senyum	Selalu tersenyum dengan ramah kepada konsumen
Kelemahan dibandingkan pesaing	Kurang promosinya	Kalau rame molor pengerjaannya	Pas ramai, sering telat mengirimnya	Selama ini tidak ada menurut saya	Hmmm...apa ya? Tidak ada kayaknya
<b>Imitability:</b>					
Reputasi	Baik	Kelihatannya baik di mata konsumennya	Baik	Menurut saya baik	Reputasinya bagus

Pelayanan	Baik, ramah	Sesuai keinginan konsumen	Menurut saya baik	Menurut saya pelayanan bagus	Selama ini bagus
Cara menghadapi komplain	Kebetulan saya belum pernah ada komplain...	Karyawannya menanyakan dengan ramah	Diganti kalau memang kesalahan dari laundry	Ramah dan sopan	Sopan dan ramah
<b>Organization:</b>					
<i>Follow up</i> kepada pelanggan	Kadang ditelpon	Ramah kepada konsumen	Kadang ada diskon	Ada undian saya ikut tapi belum menang,hehe...	Untuk menarik konsumen dengan diskon
Hubungan antara sesama karyawan	Tampaknya baik	Kelihatannya baik-baik saja	Baik	Menurut saya, baik selama ini	Antara karyawan saling membantu
Hubungan pimpinan dengan karyawan	Baik	Tampaknya baik yaa...	Pemimpinnya ramah sih sama pegawainya	Baik-baik saja	Selama ini kelihatannya baik-baik saja
Fleksibilitas kerja	Cukup baik	Kadang ada karyawan yang saling menggantikan kerja	Baik	Menurut saya bagus	Fleksibel menurut saya karena pegawai dapat menggantikan tempat pegawai lain

Sumber : Data Primer yang Diolah (2010)

**Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Wawancara dengan Konsumen Laundry Tuxedo**

<b>Keterangan</b>	<b>Restu</b>	<b>Wibowo</b>	<b>Sahara</b>	<b>Hariyo</b>	<b>Jashinta</b>
<b>Value:</b>					
Fasilitas yang dimiliki	Kelihatannya standard sama dengan laundry lainnya, seperti pengering, mesin pencuci	Ruang tunggu, ada AC, tetapi kadang panas AC nya, fasilitas delivery	Ruang tunggunya cukup sempit, lebih baik diperbesar, fasilitas lain seperti mesin cuci, mesin pengering, dll	Sama dengan laundry lain kayaknya....	Mirip dengan yang lainnya.
Jumlah pelanggan	Tampaknya meningkat	Saya tidak tahu pasti	Wah, saya tidak tahu	Tampaknya meningkat	Kelihatannya naik trus yach
Jumlah permintaan dari pelanggan	Cukup baik	Wah kalau itu saya tidak tahu pastinya	Kayaknya cukup tinggi permintaan konsumen	Antusiasme konsumen tampaknya tinggi	Kelihatannya meningkat
<b>Rarity:</b>					
Kapabilitas/ kompetensi karyawan	Karyawan kompeten	Menurut saya sih karyawan memiliki kapabilitas baik dalam menjalankan tugasnya	Baik	Bagus	Karyawan cukup kapabel dan kompeten dalam menjalankan tugasnya
Ketrampilan dan keramahan karyawan	Cukup ramah	Kurang ramah	Tidak tersenyum saat menyapa konsumen	Terampil dan cukup ramah kepada konsumen	Cukup ramah, tapi kadang kurang senyum
Kelemahan dibandingkan pesaing	Kadang delivery nya telat	Karyawannya kurang ramah	Karyawan kurang sopan	Pelayanan dalam menghadapi	Karyawan kurang sopan

				komplain kurang cepat	
<b><i>Imitability:</i></b>					
Reputasi	Baik	Menurut saya baik	Reputasinya bagus	Bagus di mata konsumen	Baik
Pelayanan	Pelayanannya baik	Menurut saya baik sih	Cukup baik	Cucian harum dan bersih, baik secara keseluruhan	Cukup baik
Cara menghadapi komplain	Standard saja	Cukup baik	Cukup baik	Kurang cepat menanggapi	Kebetulan saya belum pernah komplain
<b><i>Organization:</i></b>					
<i>Follow up</i> kepada pelanggan	Ditelepon	Saya belum pernah di follow up	Melalui telepon	Dengan menelepon konsumen	Menelepon
Hubungan antara sesama karyawan	Baik	Cukup baik	Kelihatannya baik	Tampaknya bagus	Tampaknya baik
Hubungan pimpinan dengan karyawan	Menurut saya baik sih	Cukup baik	Cukup baik	Tampaknya baik sih	Kelihatannya bagus
Fleksibilitas kerja	Cukup baik	Kayaknya cukup baik	Ada karyawan yang saling menggantikan dalam bekerja jadi cukup baik lah	Cukup bagus	Cukup tinggi fleksibilitas kerjanya

Sumber : Data Primer yang Diolah (2010)