

## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN PENGARUH PENERAPAN OMOTENASHI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ICHIBAN SUSHI

- Profil Responden

Nama :.....

Email :.....

1. Jenis kelamin

Pria :  Wanita :

2. Umur

< 20 Tahun:  26-35 Tahun :   
20-25 Tahun:  > 35 Tahun :

3. Angkatan

A. 2016 B. 2017 C. 2018 D. 2019 E.2020

4. Pengeluaran per bulan

≤ Rp. 1.000.000 :   
Rp. 1.000.0001 – 1.999.999 :   
2.000.000 – 3.000.000 :   
> Rp. 3.000.000 :

5. Frekuensi pembelian di Ichiban Sushi dalam kurun waktu 1 bulan

1 kali:  2-4 kali:  > 4 kali:

- Memberi Pengertian *Omotenashi*

「おもてなし」 (*Omotenashi*) dalam Bahasa Inggris berarti *hospitality* atau keramahan dalam Bahasa Indonesia. *Omotenashi* adalah sebuah konsep pelayanan dalam budaya Jepang yaitu melayani dengan hati yang tulus. Setiap kali seorang pelayan toko atau restoran memberikan sebuah pelayanan kepada pengunjung atau pelanggan maka mereka akan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga terjadi interaksi (*touchpoint*) dan tidak mengharapkan imbalan sedikitpun. Sedikit contoh dalam

menggambarkan *Omotenashi*: tidak bergerombol dan mengobrol saat bekerja, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, memperbaiki posisi pisau dan garpu untuk pelanggan yang kidal, dan lain-lain.

- Variabel *Omotenashi*

1. Apakah Anda mengerti/mempelajari *Omotenashi*  
A. Ya                      B. Tidak
2. Sejak kapan/dari mana Anda mengetahui tentang *Omotenashi*
  1. Baru tahu
  2. Sekolah/Kampus
  3. Tempat kerja
  4. Dan lain-lain, sebutkan .....
3. Setelah mempelajari/mengerti *Omotenashi* bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan di Ichiban Sushi?  
A. Kurang baik  
B. Baik  
C. Cukup baik  
D. Sangat baik
4. Apakah Anda akan datang kembali jika Ichiban Sushi menerapkan *Omotenashi* dengan baik?  
A. Ya                      B. Tidak                      C. Mungkin
5. Apakah Anda akan merekomendasikan Ichiban Sushi kepada orang lain jika Ichiban Sushi menerapkan *Omotenashi* dengan baik?  
A. Ya                      B. Tidak                      C. Mungkin

- Variabel Kualitas Pelayanan

1. Menurut Anda, faktor-faktor apakah yang membuat Anda datang ke Ichiban Sushi? (boleh pilih jawaban lebih dari satu jawaban)
  - A. Menunya yang enak dan bervariasi
  - B. Harganya yang lebih murah dibandingkan dengan restoran Jepang yang sejenis

C. Pelayanan yang cepat dan tepat

D. Dan lain-lain, sebutkan .....

2. Anda merasa puas dengan dekorasi Ichiban Sushi.  
A. Ragu-ragu      B. Setuju      C. Sangat setuju
3. Anda merasa nyaman berlama-lama di Ichiban Sushi.  
A. Ragu-ragu      B. Setuju      C. Sangat setuju
4. Para pelayan Ichiban Sushi menggunakan seragam dengan rapi.  
A. Ragu-ragu      B. Setuju      C. Sangat setuju
5. Pelayan Ichiban Sushi dapat memberikan informasi yang dibutuhkan secara cepat.  
A. Ragu-ragu      B. Setuju      C. Sangat setuju
6. Pelayan/karyawan Ichiban Sushi melayani dengan cepat.  
A. Ragu-ragu      B. Setuju      C. Sangat setuju
7. Ichiban Sushi memberikan pelayanan yang akurat.  
A. Ragu-ragu      B. Setuju      C. Sangat setuju
8. Ichiban Sushi memberikan pelayanan yang memuaskan.  
A. Ragu-ragu      B. Setuju      C. Sangat setuju
9. Bila tidak merasa puas, pengalaman apa yang membuat Anda merasa kurang puas akan pelayanan Ichiban Sushi ?
10. Bila merasa puas, pengalaman apa yang membuat Anda merasa puas akan pelayanan Ichiban Sushi ?

● Variabel Loyalitas Pelanggan

1. Saya melakukan pembelian ulang di Ichiban Sushi.  
A. Ragu-ragu      B. Setuju      C. Sangat setuju
2. Saya selalu merekomendasikan Ichiban Sushi kepada orang lain.  
A. Ragu-ragu      B. Setuju      C. Sangat setuju
3. Menurut Anda apakah penerapan *Omotenashi* yang baik di Ichiban Sushi akan mempengaruhi kepuasan para pelanggan?  
A. Ya      B. Tidak

4. Jika jawabannya ya, menurut Anda mengapa hal tersebut dapat berpengaruh?
5. Jika jawabannya tidak, menurut Anda mengapa penerapan *Omotenashi* yang baik di Ichiban Sushi akan mempengaruhi kepuasan para pelanggan?



**WAWANCARA PENELITIAN PENGARUH PENERAPAN  
OMOTENASHI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ICHIBAN  
SUSHI**

● Profil Responden

1. Nama : Ahmad Rusriadi
2. Posisi : Supervisor

● Variabel Ichiban Sushi

1. Kapan berdirinya Ichiban Sushi?  
Jawaban : Awal berdirinya Ichiban Sushi pada tahun 1995.
2. Apa visi misi Ichiban Sushi?  
Jawaban : Visi dan Misi Ichiban Sushi adalah ingin membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat, selain itu kami juga ingin membuat para pelanggan Ichiban Sushi merasa puas karena telah mencicipi menu makanan yang ada di Ichiban Sushi.
3. Apa arti logo Ichiban Sushi?  
Jawaban : Untuk arti spesifiknya sendiri tidak ada, jadi logo hanya sebagai daya tarik dan label saja bahwa di sini kami menyediakan *sushi*. Sedangkan untuk arti Ichibannya sendiri tidak ada, itu hanya nama depan saja.
4. Menurut Bapak/Ibu apa yang menjadi daya tarik dari Ichiban Sushi?  
Jawaban : Kami memiliki menu andalan yang menjadi daya tarik yaitu *sushi* dan *ramen*.
5. Apakah daya tarik tersebut dapat mengundang pengunjung untuk datang ke Ichiban Sushi?  
Jawaban : Selain *sushi* dan *ramen* kami juga ada promo-promo misalkan seperti pembelanjaan *sushi* bisa dapat *free* makanan, jika membeli *sushi* akan mendapatkan

*ramen*, jika membeli *sushi* bisa mendapatkan *free* minum dan lain-lain. Jadi seperti 1 orang makan 1 porsi bisa mendapatkan minum, bisa mendapatkan sup, bisa mendapatkan *sushi*.

6. Apakah daya tarik tersebut masih dapat menarik pengunjung di masa pandemi saat ini? (kalau menjawab “bisa” pada pertanyaan nomor 5)

Jawaban : Secara keseluruhan tidak terlalu menarik perhatian pengunjung, tapi kami lebih memperbanyak promo di bidang yang lain, seperti ojol, karena dalam masa pandemi seperti ini untuk *dine in* tidak *full* seperti di batasi 50%, 25% belum bisa sampai 100%.

7. Apakah yang dilakukan Ichiban Sushi dapat menarik perhatian pengunjung di masa pandemi saat ini (jika menjawab “tidak” pada pertanyaan 6)

8. Usaha apa sajakah yang ditingkatkan/dilakukan Ichiban Sushi demi menarik minat pengunjung di masa pandemi saat ini?

Jawaban : Ya mungkin yang pertama promo ya, karena pengunjung pasti jika ke *mall* yang pertama kali dilihat promonya dulu, kalau promonya menarik mereka akan datang.

● Variabel Pelayanan

1. Bagaimana mekanisme pelatihan pelayanan kepada pelanggan?

Jawaban : Untuk pelatihan kami tidak ada yang khusus, hanya pelatihan biasa yang dicontohkan dan diarahkan oleh para senior-senior.

2. Menurut Bapak/Ibu apa yang dimaksud dengan pelayanan yang baik?

Jawaban : Pelayanan yang baik seperti berkomunikasi dengan pelanggan dengan bahasa yang baik, lalu membuat

pelanggan merasa nyaman, menghindari bahasa-bahasa yang kurang berkenan di hati pelanggan.

3. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan di sini sudah termasuk baik seperti yang telah Bapak/Ibu tadi jelaskan?

Jawaban : Sudah, karena kami sudah menjalaninya dengan bersama-sama, sesuai dengan SOP dan hasilnya alhamdulillah baik.

4. Bagaimana cara Ichiban Sushi memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggannya?

Jawaban : Dengan menyajikan makanan dengan cepat, jika menyajikan makanan atau minuman dengan lama pasti pelanggan akan selalu menanyakan berkali-kali, alhasil pelanggan akan merasa *bad mood* dan tidak jadi makan.

5. Menurut Bapak/Ibu upaya apakah yang dilakukan oleh Ichiban Sushi untuk dapat mempertahankan pelayanan terbaik dan kepuasan pelanggan ?

Jawaban : Untuk mempertahankannya kami harus selalu mengadakan evaluasi dengan kesalahan-kesalahan kecil, kami juga selalu *briefing* setiap malam dan setiap minggu. Misalkan menurut saya ada pelayanan yang kurang baik, nanti kami diskusikan dan kami perbaiki, jadi selalu ada evaluasi setiap malam setelah *closing*.

- Variabel *omotenashi*

1. Apakah Bapak/Ibu mengerti *omotenashi*? (Jika jawabannya tidak, maka akan diberi penjelasan sedikit tentang *omotenashi*)

Jawaban : Saya belum tahu, karena disini untuk pelayanan normal-normal aja.

2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana jika *omotenashi* diterapkan di Ichiban Sushi?

Jawaban : Boleh sih, tapi tidak semua spontan langsung dapat diterapkan harus ada pembelajaran terlebih dahulu, karena yang terbaik akan kami lakukan. Menurut

3. Bapak/Ibu apa saja faktor yang menjadi penghambat saat menerapkan *omotenashi*?

Jawaban : Dari segi staf yang kami punya ya, karena masih banyak yang memikirkan ego mereka, jadi agak sulit untuk menerapkan *omotenashi* ini

4. Menurut Bapak/Ibu apakah *omotenashi* bisa meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Ichiban Sushi?

Jawaban : Selama itu hal baik, pasti bisa.

5. Apakah Bapak/Ibu akan menerapkan *omotenashi* yang sama seperti di Jepang (jika menjawab pertanyaan 4 bisa)

Jawaban : Untuk masalah ini kami punya *team training* masing-masing, kemungkinan besar dari tim *training* bisa saya berikan masukan, kalau misalnya memang bisa diterapkan ya diterapkan kalau misalkan tidak ya mungkin sebagian.

6. Kenapa tidak bisa? (Jika jawaban pertanyaan 4 menjawab tidak bisa)