

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Kutipan Hasil Wawancara

#### HASIL WAWANCARA INFORMAN: PELANGGAN FORE COFFEE MT HARYONO BALIKPAPAN

---

##### Identitas Informan

Nama Inisial	: P1
Status/Pekerjaan	: Karyawan
Swasta Umur	: 23 tahun
Hari/Tanggal	: Jumat, 10 Januari
2026 Waktu	: 09.30 WITA
Tempat	: Fore Coffee MT Haryono Balikpapan

1. Bagaimana persepsi Anda terhadap kondisi Fore Coffee saat jam sibuk?  
*“Kalau lagi rush hour memang ramai sekali, tapi sistemnya masih kelihatan rapi.”*
2. Apa alasan utama Anda tetap membeli di Fore Coffee saat kondisi ramai?  
*“Karena sistem aplikasinya jelas, jadi tidak khawatir antre lama.”*
3. Bagaimana menurut Anda keandalan rasa kopi saat rush hour?  
*“Rasanya konsisten, tidak berubah walaupun lagi ramai.”*
4. Apakah Anda pernah mengalami kesalahan pesanan?  
*“Hampir tidak pernah, pesanan sesuai aplikasi.”*
5. Bagaimana ketepatan waktu penyajian menurut Anda?  
*“Sesuai estimasi di aplikasi.”*
6. Bagaimana penilaian Anda terhadap barista saat melayani?  
*“Baristanya cekatan dan fokus.”*
7. Apakah barista terlihat tanggap terhadap antrean?  
*“Iya, kelihatan sat-set kerjanya.”*

8. Bagaimana kebersihan area bar saat ramai?  
*“Meja bar tetap bersih walaupun ramai.”*
9. Apakah kebersihan memengaruhi keputusan Anda membeli?  
*“Sangat berpengaruh, jadi lebih percaya.”*
10. Bagaimana sikap barista terhadap pelanggan?  
*“Walaupun sibuk, masih sopan.”*
11. Apakah Anda merasa dihargai sebagai pelanggan?  
*“Iya, masih ada sapaan singkat.”*
12. Bagaimana peran aplikasi dalam pengalaman Anda?  
*“Aplikasi sangat membantu menghindari antrean.”*
13. Apakah Anda merasa aman dengan kualitas produk?  
*“Aman, karena prosesnya terlihat profesional.”*
14. Apakah Anda akan tetap membeli saat rush hour berikutnya?  
*“Iya, karena sudah percaya sistemnya.”*
15. Apa alasan utama Anda tetap loyal ke Fore Coffee?  
*“Karena cepat, konsisten, dan jelas sistemnya.”*

**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN: PELANGGAN FORE COFFEE MT HARYONO**  
**BALIKPAPAN**

---

**Identitas Informan**

Kode Informan : P2  
Status : Mahasiswa  
Umur : 20 Tahun  
Tanggal Wawancara : 10 Januari 2026  
Waktu : 11.30  
Tempat : Fore Coffee MT Haryono Balikpapan

1. Bagaimana persepsi Anda terhadap sistem pelayanan Fore Coffee saat kondisi rush hour?  
*"Menurut saya, sistem pelayanannya tetap rapi walaupun sedang sangat ramai. Saya merasa alurnya jelas, jadi tidak bingung harus menunggu di mana dan kapan pesanan bisa diambil."*
2. Apa yang membuat Anda tetap memilih membeli Fore Coffee meskipun antrean sedang panjang?  
*"Saya tetap beli karena sudah percaya dengan sistemnya. Walaupun ramai, saya tahu pesanan saya pasti diproses dan tidak akan terlewat."*
3. Bagaimana Anda menilai profesionalisme barista saat jam sibuk?  
*"Baristanya terlihat profesional dan fokus. Mereka tidak panik walaupun pesanan banyak, jadi saya merasa yakin minuman saya dibuat dengan serius."*
4. Apakah konsistensi rasa menjadi pertimbangan utama Anda? *"Iya, sangat penting. Dari dulu sampai sekarang rasanya tidak berubah walaupun kondisinya ramai. Itu yang bikin saya tetap percaya."*
5. Bagaimana pendapat Anda tentang keandalan sistem aplikasi Fore Coffee?  
*"Aplikasinya membantu banget karena jarang sekali salah pesanan. Apa yang saya pesan di aplikasi, itu yang saya terima."*

6. Apakah ketepatan waktu penyajian memengaruhi keputusan Anda untuk tetap membeli?  
*"Berpengaruh, karena walaupun menunggu, saya tahu minuman saya sedang diproses. Jadi tidak merasa menunggu tanpa kepastian."*
7. Bagaimana kesan Anda terhadap daya tanggap barista saat pesanan membludak?  
*"Kelihatan baristanya sigap dan tidak menunda-nunda. Mereka langsung mengerjakan pesanan satu per satu dengan cepat."*
8. Apakah aktivitas barista yang terlihat memengaruhi perasaan Anda saat menunggu?  
*"Iya, karena melihat mereka sibuk dan bekerja terus bikin saya lebih sabar menunggu."*
9. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan area bar saat rush hour?  
*"Walaupun ramai, area barnya tetap bersih. Itu penting buat saya karena berhubungan dengan higienitas minuman."*
10. Apakah kebersihan tersebut memengaruhi kepercayaan Anda terhadap kualitas produk?  
*"Sangat memengaruhi. Kalau saya lihat tempatnya bersih, saya yakin kopinya juga dibuat dengan standar yang baik."*
11. Bagaimana pengalaman Anda terkait perhatian kecil dari barista?  
*"Walaupun cuma sapaan singkat atau memastikan pesanan, itu bikin saya merasa dihargai sebagai pelanggan."*

12. Apakah empati barista masih terasa meskipun kondisi sedang sibuk?  
*"Masih terasa, meskipun tidak lama. Hal kecil seperti ucapan terima kasih sudah cukup buat saya."*
13. Menurut Anda, apakah teknologi aplikasi membantu mengurangi beban menunggu?  
*"Iya, karena saya tidak perlu antri lama di kasir. Jadi menunggunya terasa lebih ringan."*
14. Bagaimana persepsi Anda terhadap kenyamanan gerai saat rush hour?  
*"Kalau ramai memang tidak terlalu nyaman untuk duduk lama, tapi saya maklum karena tujuannya lebih ke beli dan langsung pergi."*
15. Secara keseluruhan, apa alasan utama Anda tetap membeli Fore Coffee saat rush hour?  
*"Karena saya sudah percaya dengan kualitas rasa, sistem pelayanannya rapi, dan baristanya profesional walaupun sedang ramai."*

**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN: PELANGGAN FORE COFFEE MT HARYONO**  
**BALIKPAPAN**

---

**Identitas Informan**

Kode Informan : P3  
Status : Mahasiswa  
Umur : 21 Tahun  
Tanggal Wawancara : 11 Januari 2026  
Waktu : 11.30 WITA  
Tempat : Fore Coffee MT Haryono Balikpapan

1. Seberapa sering Saudara mengunjungi Fore Coffee MT Haryono?  
*Saya cukup sering datang ke Fore Coffee MT Haryono, biasanya 2–3 kali dalam seminggu, terutama di hari kerja.*
2. Pada jam berapa Saudara paling sering berkunjung?  
*Saya lebih sering datang di jam sibuk, seperti pagi menjelang siang atau sore hari setelah aktivitas.*
3. Apakah Saudara mengetahui kondisi rush hour di gerai ini?  
*Ya, saya mengetahui bahwa gerai ini sering sangat ramai pada jam-jam tertentu, terutama saat jam istirahat dan pulang kerja.*
4. Bagaimana persepsi Saudara terhadap kondisi antrean saat rush hour?  
*Antreannya memang padat, tetapi masih bisa dimaklumi karena memang peminatnya banyak.*
5. Apakah kondisi ramai tersebut memengaruhi keputusan Saudara untuk tetap membeli?  
*Tidak terlalu, selama saya melihat proses pelayanannya tetap berjalan dengan baik.*
6. Bagaimana pandangan Saudara terhadap keahlian barista saat kondisi ramai?  
*Saya melihat barista tetap fokus dan teliti meskipun sedang mengerjakan banyak pesanan.*

7. Apakah kebersihan area bar memengaruhi kepercayaan Saudara?  
*Sangat berpengaruh. Meja bar yang tetap bersih membuat saya yakin bahwa minuman dibuat secara higienis.*
8. Menurut Saudara, apakah kualitas rasa tetap konsisten saat rush hour?  
*Menurut saya rasanya tetap sama, tidak berubah meskipun pesannya banyak.*
9. Apakah Saudara pernah menggunakan aplikasi Fore Coffee?  
*Ya, saya sering menggunakan aplikasi, terutama untuk pemesanan pickup.*
10. Bagaimana pengalaman Saudara menggunakan aplikasi tersebut?  
*Aplikasinya cukup membantu karena ada kepastian pesanan dan mengurangi antrean di kasir.*
11. Apakah sistem notifikasi di aplikasi membantu Saudara?  
*Iya, notifikasinya memudahkan karena saya tahu kapan minuman sudah siap diambil.*
12. Bagaimana daya tanggap barista menurut Saudara?  
*Baristanya terlihat sigap dan cepat, jadi walaupun menunggu, saya merasa pesanan memang sedang diproses.*
13. Apakah sikap barista memengaruhi kenyamanan Saudara?  
*Iya, sapaan singkat dan sikap ramah membuat saya tetap merasa nyaman.*
14. Menurut Saudara, apa alasan utama tetap membeli di sini saat ramai?  
*Karena saya percaya dengan kualitas rasa dan kebersihan prosesnya.*
15. Apakah Saudara berniat kembali membeli di Fore Coffee MT Haryono?  
*Ya, saya tetap berniat kembali karena sejauh ini pelayanannya konsisten.*

**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN: PELANGGAN FORE COFFEE MT HARYONO**  
**BALIKPAPAN**

---

**Identitas Informan**

Kode Informan : P4  
Status : Mahasiswa  
Umur : 21 Tahun  
Tanggal Wawancara : 11 Januari 2026  
Waktu : 12.30 WITA  
Tempat : Fore Coffee MT Haryono Balikpapan

1. **Seberapa sering Saudara membeli produk di Fore Coffee MT Haryono?**  
Saya termasuk pelanggan yang cukup rutin, biasanya beberapa kali dalam seminggu.
2. **Kapan biasanya Saudara datang ke gerai ini?**  
Saya sering datang sore hari, biasanya sudah masuk jam sibuk.
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kondisi rush hour di gerai ini?**  
Menurut saya cukup ramai, tapi masih terorganisir.
4. **Apakah kepadatan pengunjung membuat Saudara ragu untuk membeli?**  
Tidak, selama saya melihat baristanya tetap bekerja dengan rapi.
5. **Apa hal pertama yang Saudara perhatikan saat gerai sedang ramai?**  
Saya biasanya langsung memperhatikan area bar dan cara barista bekerja.
6. **Bagaimana penilaian Saudara terhadap kebersihan area bar?**  
Menurut saya cukup terjaga meskipun pesanan sedang banyak.
7. **Apakah kebersihan tersebut memengaruhi rasa aman Saudara?**  
Iya, saya merasa lebih aman untuk membeli karena terlihat higienis.
8. **Bagaimana persepsi Saudara terhadap konsistensi rasa produk?**  
Rasanya tetap konsisten, itu yang membuat saya tidak ragu membeli lagi.
9. **Apakah Saudara menggunakan pemesanan melalui aplikasi?**  
Ya, saya sering menggunakan aplikasi Fore Coffee.

**10. Apa keuntungan utama aplikasi menurut Saudara?**

Keuntungan utamanya adalah kepastian pesanan dan tidak perlu antre lama.

**11. Bagaimana sinkronisasi aplikasi dengan pelayanan di gerai?**

Menurut saya cukup baik, pesanan sesuai dengan yang saya pilih di aplikasi.

**12. Bagaimana daya tanggap barista saat rush hour?**

Baristanya terlihat cepat dan tidak menunda pekerjaan.

**13. Apakah interaksi singkat dari barista berpengaruh bagi Saudara?**

Berpengaruh, walaupun singkat tapi membuat saya merasa diperhatikan.

**14. Menurut Saudara, faktor apa yang paling menentukan tetap membeli saat ramai?**

Kepercayaan terhadap kualitas dan profesionalisme barista.

**15. Apakah Saudara akan merekomendasikan Fore Coffee MT Haryono?**

Ya, saya akan merekomendasikan karena pelayanannya cukup dapat diandalkan.

**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN: PELANGGAN FORE COFFEE MT HARYONO**  
**BALIKPAPAN**

---

**Identitas Informan**

Kode Informan : P5  
Status : Karyawan Swasta  
Umur : 25 Tahun  
Tanggal Wawancara : 12 Januari 2026  
Waktu : 15.45 WITA  
Tempat : Fore Coffee MT Haryono Balikpapan

1. Seberapa sering Anda datang ke Fore Coffee MT Haryono?  
*Saya cukup sering datang ke sini, biasanya sekitar dua kali dalam seminggu. Fore Coffee sudah jadi salah satu pilihan utama saya kalau mau beli kopi.*
2. Biasanya Anda datang pada jam berapa?  
*Saya paling sering datang pagi menjelang siang atau sore hari setelah aktivitas, karena di jam itu kopi terasa pas untuk menemani kegiatan.*
3. Apakah Anda pernah datang saat kondisi gerai sedang ramai?  
*Sering, terutama di jam-jam tertentu yang memang kelihatan ramai sekali dengan pelanggan.*
4. Bagaimana pendapat Anda mengenai antrean saat rush hour?  
*Antreannya memang cukup panjang, tapi menurut saya masih teratur. Jadi walaupun ramai, tidak terasa semrawut.*
5. Apakah kondisi ramai tersebut membuat Anda ragu untuk membeli? *Tidak, selama saya melihat pelayanannya tetap berjalan dan baristanya tetap bekerja dengan fokus.*
6. Saat menunggu pesanan, hal apa yang paling Anda perhatikan?  
*Saya biasanya memperhatikan aktivitas barista di area bar, bagaimana mereka mengatur pesanan satu per satu.*

7. Bagaimana penilaian Anda terhadap daya tanggap barista?  
*Menurut saya baristanya cukup tanggap dan gesit. Kelihatan mereka langsung mengerjakan pesanan tanpa menunda.*
8. Apakah ketangkasan barista tersebut memengaruhi keputusan Anda untuk tetap membeli?  
*Iya, karena kalau saya lihat mereka cepat dan fokus, saya jadi lebih yakin untuk menunggu.*
9. Bagaimana menurut Anda kebersihan area bar saat kondisi ramai?  
*Walaupun ramai, area bar masih terlihat cukup bersih dan rapi, tidak terlihat berantakan.*
10. Apakah kebersihan tersebut penting bagi Anda?  
*Sangat penting, karena kebersihan bikin saya merasa lebih aman dengan minuman yang saya pesan.*
11. Apakah Anda menggunakan aplikasi Fore Coffee?  
*Iya, saya sering menggunakan aplikasi karena lebih praktis.*
12. Menurut Anda, apa manfaat utama dari aplikasi tersebut?  
*Manfaat utamanya saya tidak perlu antre lama dan sudah tahu pesanan saya sedang diproses.*
13. Bagaimana pendapat Anda mengenai konsistensi rasa produk?  
*Menurut saya rasanya tetap konsisten, tidak berubah.*
14. Bagaimana sikap barista terhadap pelanggan menurut Anda?  
*Walaupun sibuk, baristanya tetap sopan dan profesional dalam melayani.*
15. Apakah Anda berencana untuk kembali membeli di Fore Coffee MT Haryono?  
*Iya, saya ingin kembali karena cocok dengan pelayanan dan produknya.*

**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN: PELANGGAN FORE COFFEE MT HARYONO**  
**BALIKPAPAN**

---

**Identitas Informan**

Kode Informan : P6  
Status : Mahasiswa  
Umur : 24 Tahun  
Tanggal Wawancara : 12 Januari 2026  
Waktu : 19.05 WITA  
Tempat : Fore Coffee MT Haryono Balikpapan

1. Seberapa sering Anda membeli produk Fore Coffee di gerai ini?  
*Saya cukup rutin membeli Fore Coffee di sini, biasanya dua sampai tiga kali dalam seminggu.*
  
2. Pada jam berapa biasanya Anda berkunjung?  
*Biasanya saya datang pagi hari sebelum aktivitas atau siang hari.*
  
3. Apakah Anda mengetahui adanya jam-jam sibuk di gerai ini?  
*Iya, saya tahu kalau di jam tertentu gerainya sangat ramai.*
  
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi rush hour tersebut?  
*Menurut saya kondisi tersebut wajar karena Fore Coffee memang banyak peminatnya.*
  
5. Apakah kondisi ramai membuat Anda ragu untuk membeli?  
*Tidak, selama saya melihat kualitas pelayanan dan produknya tetap dijaga.*
  
6. Hal apa yang paling Anda perhatikan saat kondisi ramai?  
*Saya memperhatikan ketelitian barista dalam membuat minuman.*

7. Bagaimana penilaian Anda terhadap keahlian barista?  
*Menurut saya baristanya terlihat profesional dan tahu apa yang mereka kerjakan.*
8. Apakah hal tersebut menumbuhkan rasa percaya Anda?  
*Iya, saya jadi merasa kopi yang saya pesan dibuat dengan serius dan tidak asal- asalan.*
9. Bagaimana kondisi kebersihan area bar menurut Anda?  
*Walaupun ramai, area bar tetap terlihat bersih dan terjaga.*
10. Apakah kebersihan tersebut berpengaruh terhadap rasa aman Anda?  
*Iya, karena kebersihan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan saya pada produk.*
11. Apakah Anda menggunakan aplikasi Fore Coffee?  
*Iya, saya hampir selalu menggunakan aplikasi.*
12. Bagaimana pengalaman Anda menggunakan aplikasi tersebut?  
*Pengalaman saya cukup baik karena aplikasinya mudah digunakan dan jelas.*
13. Apakah pesanan yang diterima sesuai dengan pesanan di aplikasi?  
*Sejauh ini sesuai, saya jarang sekali mengalami kesalahan pesanan.*
14. Bagaimana sikap barista terhadap pelanggan menurut Anda?  
*Walaupun sibuk, mereka masih terlihat perhatian dan profesional.*
15. Apa alasan utama Anda tetap membeli saat rush hour?  
*Karena saya percaya pada kualitas produk dan cara mereka melayani pelanggan.*

**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN: PELANGGAN FORE COFFEE MT HARYONO**  
**BALIKPAPAN**

---

**Identitas Informan**

Kode Informan : P7  
Status : Mahasiswa  
Umur : 23 Tahun  
Tanggal Wawancara : 12 Januari 2026  
Waktu : 20.30 WITA  
Tempat : Fore Coffee MT Haryono Balikpapan

1. Seberapa sering Anda mengunjungi Fore Coffee MT Haryono?  
*Saya cukup sering datang, sekitar dua kali dalam seminggu.*
2. Biasanya Anda datang pada jam berapa?  
*Biasanya siang atau sore hari.*
3. Apakah Anda sering datang saat kondisi gerai ramai?  
*Iya, sering sekali datang pas ramai.*
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi rush hour di gerai ini?  
*Ramai, tapi masih terasa teratur dan tidak kacau.*
5. Apakah kondisi tersebut memengaruhi keputusan Anda untuk membeli?  
*Tidak terlalu, karena saya sudah tahu memang jam sibuk.*
6. Hal apa yang paling Anda perhatikan saat menunggu pesanan?  
*Saya melihat bagaimana barista bekerja dan menangani pesanan.*
7. Bagaimana penilaian Anda terhadap daya tanggap barista?  
*Menurut saya baristanya tanggap dan cepat dalam bekerja.*
8. Apakah ketangkasan tersebut penting bagi Anda?  
*Iya, penting karena saya pakai aplikasi supaya lebih praktis.*

9. Apakah aplikasi membantu mengurangi rasa menunggu?  
*Iya, karena ada notifikasi jadi tidak terlalu kepikiran menunggu lama.*
10. Apakah pesanan yang diterima sesuai dengan aplikasi?  
*Sejauh ini selalu sesuai dengan yang saya pesan.*
11. Bagaimana pendapat Anda mengenai konsistensi rasa produk?  
*Rasanya konsisten, walaupun gerai sedang ramai.*
12. Apakah kebersihan area bar memengaruhi keputusan Anda?  
*Iya, kebersihan bikin saya lebih yakin untuk tetap membeli.*
13. Bagaimana sikap barista terhadap pelanggan?  
*Menurut saya cukup sopan dan profesional.*
14. Apakah sapaan singkat dari barista berarti bagi Anda?  
*Iya, walaupun singkat tapi bikin merasa dihargai.*
15. Apakah Anda berniat untuk kembali membeli di Fore Coffee MT Haryono?  
*Iya, saya tetap ingin kembali karena sudah merasa nyaman.*

**Lampiran 1: Wawancara Informan**





## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Arrayan Yuzhass Amalia, yang beragama islam lahir di Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur pada tanggal, 30 September 2005. Penulis lahir dari pasangan suami istri yang bernama Bapak Arafat Atmanegara Zulkarnaen dan Ibu Niar Yusuf. Penulis merupakan anak ke-1 dari 3 Saudara Penulis sekarang bertempat tinggal di Jalan Sangga Buana Gang Prambanan Kelurahan Graha Indah Km. 5 Penulis menyelesaikan pendidikan SD 005 Balikpapan Utara, SMP 3 Balikpapan Utara, dan SMA 2 Balikpapan Utara. Hingga saat ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program studi D3 Tata Boga di Politeknik Negeri Balikpapan. Penulis memiliki pengalaman praktik Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi D3 Tata Boga di Politeknik Negeri Balikpapan, Penulis melakukan penelitian pada Tugas Akhir (TA) dengan judul **ANALISA PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PROSES PELAYANAN SAAT RUSH HOUR DI FORE COFFEE MT HARYONO BALIKPAPAN**” di bawah bimbingan Bapak/Ibu Syahrul Karim, S.St., M.Sc selaku pembimbing satu dan Bapak/Ibu Abdul Gafur S.Pd., M.Pd selaku pembimbing dua.