

LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Panduan Wawancara

A. Informan I: Mahasiswa Aktif Pengunjung Kantin

1) Pertanyaan Pembuka

1. Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda? (nama, program studi, semester)
2. Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?
3. Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

2) Pertanyaan Inti

Kategori 1: Persepsi terhadap Produk (Bauran Pemasaran – Produk)

1. Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?
2. Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?
3. Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?
4. Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?
5. Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Probing:

- Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Kategori 2: Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan

1. Bagaimana kesan Anda terhadap sikap dan pelayanan staf kantin saat Anda membeli makanan?
2. Apakah Anda merasa staf melayani dengan cepat, ramah, dan profesional?
3. Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan ruang makan dan area penyajian di kantin?
4. Apakah Anda merasa nyaman saat berinteraksi dengan staf atau saat menunggu pesanan?
5. Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Probing:

- Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Kategori 3: Kepuasan Konsumen

1. Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?
2. Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

3. Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?
4. Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman?
Mengapa atau mengapa tidak?
5. Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Probing:

- Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

3) Pertanyaan Penutup

1. Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?
2. Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

B. Informan II: Staf atau Pengelola Kantin

1) Pertanyaan Pembuka

1. Bisa ceritakan sedikit tentang peran Anda di kantin ini?
2. Sejak kapan Anda bekerja atau terlibat dalam pengelolaan kantin kampus ini?
3. Apa tugas utama Anda sehari-hari?

2) Pertanyaan Inti

Kategori 1: Strategi Produk & Penyajian

1. Bagaimana proses pemilihan menu makanan dan minuman yang akan disediakan di kantin?

2. Apa pertimbangan utama Anda dalam menjaga kualitas rasa dan kebersihan makanan?
3. Seberapa sering menu dirotasi atau diperbarui untuk menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa?
4. Apakah Anda mendapatkan masukan dari mahasiswa terkait menu atau rasa makanan?
5. Bagaimana Anda menanggapi keluhan atau saran dari mahasiswa terkait produk makanan?

Probing:

- Apakah pernah dilakukan survei kepuasan konsumen terkait produk makanan?

Kategori 1I: Pelayanan kepada Konsumen

1. Apa prinsip atau nilai utama yang Anda terapkan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa?
2. Bagaimana Anda memastikan pelayanan dilakukan secara ramah, cepat, dan konsisten?
3. Apakah ada pelatihan atau arahan khusus bagi staf dalam menghadapi konsumen mahasiswa?
4. Bagaimana Anda menangani situasi ketika mahasiswa merasa kurang puas terhadap pelayanan?
5. Bisa ceritakan satu pengalaman positif saat melayani mahasiswa yang menurut Anda berkesan?

Probing:

- Pernahkah Anda menghadapi tantangan dalam melayani mahasiswa dalam kondisi ramai atau padat?

Kategori III: Pandangan terhadap Kepuasan Konsumen

1. Menurut Anda, apa saja yang membuat mahasiswa merasa puas dengan layanan kantin?
2. Sebaliknya, faktor apa yang biasanya menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa?
3. Apakah pihak kantin memiliki cara untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa?
4. Seberapa besar perhatian Anda terhadap komentar atau ulasan informal mahasiswa?
5. Apakah ada tindakan nyata yang pernah dilakukan berdasarkan masukan mahasiswa?

Probing:

- Apa perubahan yang Anda lakukan setelah mendengar masukan langsung dari mahasiswa?

3) Pertanyaan Penutup

1. Apa harapan Anda ke depan untuk pengembangan layanan di kantin ini?
2. Adakah hal yang belum sempat kami tanyakan tapi menurut Anda penting untuk disampaikan

UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM Surat Keputusan Nomor : 541/E/O/2021 Tanggal 7 Desember 2021 Program Studi : Akuntansi Perpajakan Program Sarjana Terapan - Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Program Sarjana Terapan - Bisnis Digital Program Sarjana Terapan - Kebidanan Program Diploma Tiga Menuju Kebidanan Program Sarjana - Hukum Program Sarjana Ilmu Komunikasi Program Sarjana - Perencanaan Wilayah dan Kota Program Sarjana - Agroteknologi Program Sarjana Manajemen Program Sarjana - Pendidikan Biologi Program Sarjana - Teknik Industri Program Sarjana Kewirausahaan Program Sarjana - Pendidikan Kependidikan Olahraga Program Sarjana Jl. Aceng Sali Al-Aitaam No.1 Ciganitri Telp. 022-8750 4223 Bojongsoang Kabupaten Bandung			
			Form. 3
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR			
Nama	<u>HARAFI M Yusuf</u>		
NIM	:		
Program Studi	<u>Bisnis Digital</u>		
Judul Skripsi	:		
Pembimbing	<u>Bu Fauziah S</u>		
No.	Tanggal	Materi / Saran / Perbaikan	Paraf Pembimbing
1.	3/6/2025	konsul judul	<i>sh</i>
2	12/6/2025	revisi judul	<i>sh</i>
3	12/6/25	Revisi bab 1 + 2 ~~penelitian~~	<i>sh.</i>
4.	17/6/2025	~~Revisi judul ditambahkan~~	<i>sh</i>
5.		Acc Sempro dan Syarat.	
6.			

Catatan:

- Kartu bimbingan dibawa saat bimbingan
- Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Kab. Bandung, .../...../202..

Pembimbing,

Pelaksanaan Ujian	Tanggal
Seminar Proposal	
Sidang Akhir Skripsi	
Yudisium Kelulusan	

(.....)

Lampiran 3 Transkrip Redaksi Wawancara

Wawancara dengan Responden K01 (Mahasiswa Prodi Hukum Semester 4)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K01: Nama saya K01, saya mahasiswa Program Studi Hukum dan saat ini sedang menempuh semester 4 di Universitas Sali Al-Aitaam.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K01: Hampir setiap hari saya mengunjungi kantin, terutama saat ada jeda kuliah atau waktu istirahat.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K01: Terakhir kali saya membeli makanan di kantin hari Senin, tanggal 14 Juli 2025.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K01: Menurut saya, kualitas makanan dan minuman yang tersedia di kantin cukup nikmat dan enak. Rasanya cocok di lidah mahasiswa.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K01: Saya rasa pilihan menu sudah cukup beragam, meskipun mungkin masih bisa ditambah lagi agar lebih variatif.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K01: Ya, cukup sebanding. Dengan harga yang terjangkau, porsinya juga sesuai untuk kebutuhan mahasiswa.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K01: Menurut saya semuanya sudah cukup baik. Rasa makanannya enak, tampilannya sederhana tapi menarik, dan dari segi kebersihan juga terjaga.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K01: Saya paling suka nasi kuning, karena bisa jadi alternatif sarapan saat saya telat makan pagi. Rasanya enak dan cukup mengenyangkan.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K01: Karena lokasinya yang dekat dengan ruang kuliah. Jadi lebih praktis dan efisien waktu.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K01: Pernah mendapatkan pelayanan yang baik, misalnya saat ramai tetap dilayani dengan cepat dan ramah.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K01: Saya berharap ke depannya kantin bisa menambah variasi makanan dan minuman yang ditawarkan agar semakin menarik.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K01: Iya, saya merasa sangat puas sejauh ini.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K01: Yang membuat menyenangkan itu suasana kantin yang nyaman. Bisa makan sambil ngobrol dengan teman-teman.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K01: Sejauh ini belum pernah merasa kecewa.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K01: Pernah, karena saya merasa kantin ini nyaman untuk tempat diskusi dan belajar. Suasananya mendukung.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K01: Iya, tentu saja. Karena rasa makanannya enak dan tempatnya nyaman.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K01: Mungkin pengaturan denah tempat duduknya bisa diperbaiki agar lebih tertib dan efisien.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K01: Salah satunya dengan memperbanyak promosi ke mahasiswa, misalnya lewat media sosial kampus atau banner yang menarik.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K01: Tidak ada, saya sudah cukup puas dengan kondisi kantin saat ini.

Wawancara dengan Responden K02
(Mahasiswa Prodi Bisnis Digital Semester 8)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K02: Nama saya K02, saya mahasiswa Program Studi Bisnis Digital, saat ini sedang menjalani semester 8.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K02: Sejujurnya saya jarang mengunjungi kantin, hanya sesekali saja, tergantung kebutuhan.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K02: Terakhir kali saya ke kantin itu saat sedang seminar proposal. Waktu itu saya membeli minuman untuk menyegarkan diri.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K02: Menurut saya kualitas makanan dan minumannya cukup baik. Tidak mengecewakan dan masih layak dikonsumsi.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K02: Ya, cukup beragam. Banyak pilihan jajanan yang tersedia, dari makanan berat hingga camilan.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K02: Saya rasa sebanding. Dengan harga yang ditawarkan, porsinya masih masuk akal dan memuaskan.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K02: Secara keseluruhan cukup baik. Rasanya enak, tampilannya menarik, dan kebersihannya cukup terjaga.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K02: Saya suka minuman fresh tea. Rasanya segar dan cocok diminum saat cuaca panas atau setelah aktivitas padat.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K02: Karena lokasinya dekat dari kelas dan pilihannya cukup banyak, jadi lebih praktis.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K02: Tidak pernah. Selama ini pelayanannya cukup standar dan tidak ada masalah berarti.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K02: Menurut saya sudah cukup sesuai, tapi akan lebih baik kalau penjual bisa lebih ramah dan aktif menyapa pelanggan.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K02: Ya, saya merasa puas.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K02: Karena suasanaanya santai, bisa jajan sambil bercanda dengan teman. Itu cukup menyenangkan bagi saya.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K02: Tidak pernah merasa kecewa sejauh ini.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K02: Pernah. Karena kantin ini menurut saya cocok untuk sekadar nongkrong dan makan cepat di sela kegiatan kuliah.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K02: Iya, tentu. Karena makanannya enak dan pelayanannya juga cukup baik.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K02: Saya cukup puas, jadi tidak ada bagian yang ingin diubah secara signifikan.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K02: Bisa dengan cara sederhana seperti memberikan senyuman, sapaan ramah, dan perhatian kepada konsumen. Itu akan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K02: Tidak ada tambahan. Secara umum saya cukup menikmati pengalaman di kantin kampus.

Wawancara dengan Responden K03
(Mahasiswa Prodi Manajemen Semester 6)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K03: Nama saya K03, saya mahasiswa aktif di Universitas Sali Al-Aitaam.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin kampus?

Responden K03: Saya sangat sering ke kantin, hampir setiap hari.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K03: Hari ini juga saya ke kantin, karena memang hampir tiap hari saya jajan di sana.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K03: Menurut saya sangat bagus dan berkualitas, sejauh ini tidak pernah mengecewakan.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam?

Responden K03: Sebenarnya masih kurang. Harus lebih banyak lagi variasi menunya, supaya nggak bosan dan uang jajan lebih terasa manfaatnya.

Pewawancara: Apakah porsi dan harga makanan menurut Anda sudah sebanding?

Responden K03: Iya, saya rasa sebanding. Harganya masih masuk akal dengan porsi yang diberikan.

Pewawancara: Bagaimana dengan rasa, tampilan, dan kebersihan produk di kantin?

Responden K03: Sangat bagus. Rasa enak, tampilannya menarik, dan kebersihannya cukup terjaga.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin?

Responden K03: Saya suka cireng isi. Harganya murah dan variasinya banyak, jadi nggak membosankan.

Pewawancara: Apa alasan utama Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain?

Responden K03: Karena di kampus cuma ada satu kantin, jadi ya itu satu-satunya pilihan buat jajan.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk?

Responden K03: Iya, saya pernah mendapatkan pelayanan yang sangat baik. Penjualnya cepat tanggap dan memuaskan.

Pewawancara: Jika boleh berharap, seperti apa pelayanan ideal menurut Anda?

Responden K03: Pelayanannya bisa dibuat lebih cepat lagi, terutama di jam-jam sibuk.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas dengan layanan di kantin?

Responden K03: Sangat puas. Pelayanan ramah dan makanannya enak.

Pewawancara: Apa yang menurut Anda membuat pengalaman tersebut menyenangkan?

Responden K03: Karena pelayanannya ramah, jadi terasa nyaman untuk kembali lagi.

Pewawancara: Pernahkah Anda merasa kecewa?

Responden K03: Mungkin pernah, kalau pengembaliannya nggak ada receh. Jadi harus nunggu atau dibayar kurang.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merekomendasikan kantin ini kepada teman?

Responden K03: Pernah. Karena menurut saya pelayanan di kantin cukup bagus dan layak direkomendasikan.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali?

Responden K03: Iya, tentu saja. Soalnya memang hanya itu tempat kami bisa jajan di kampus.

Pewawancara: Jika ada yang perlu diperbaiki, apa yang paling ingin Anda ubah?

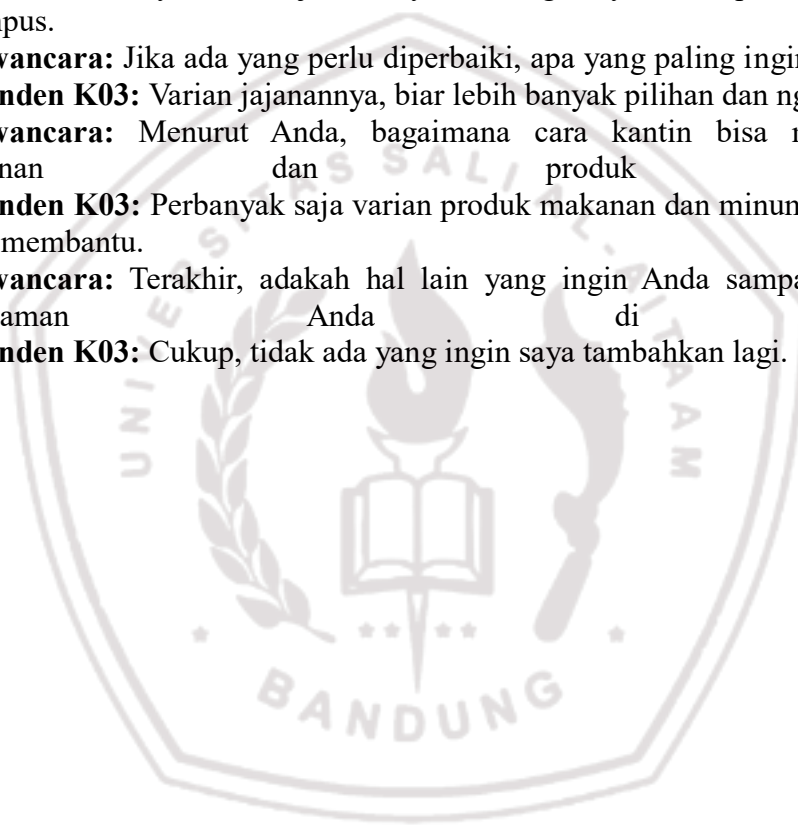
Responden K03: Varian jajanannya, biar lebih banyak pilihan dan nggak bosan.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K03: Perbanyak saja varian produk makanan dan minuman, itu sudah cukup membantu.

Pewawancara: Terakhir, adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan tentang pengalaman Anda di kantin?

Responden K03: Cukup, tidak ada yang ingin saya tambahkan lagi.



Wawancara dengan Responden K04
(Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Semester 6)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K04: Nama saya K04, dari Program Studi Ilmu Komunikasi, saat ini saya berada di semester 6.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K04: Jarang.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K04: Waktu semester 5, saya beli minuman.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K04: Cukup baik dan sehat. Tapi kebersihan harus selalu dijaga biar nyaman saat jajan atau nongkrong di kantin.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K04: Cukup.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K04: Sebanding.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K04: Baik.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K04: Dimsum. Karena worth it dan enak karena selalu dalam keadaan panas.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K04: Supaya memajukan kantin dalam penjualan dan karena jaraknya dekat.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K04: Tidak.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K04: Bayar bisa pakai QRIS.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K04: Puas.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K04: Pengalaman bisa nongkrong dengan nyaman bersama staf kantin.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K04: Tidak.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman?
Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K04: Pernah, karena jajanannya beragam dan yang dagang ramah.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K04: Iya, kecuali kalau lagi nggak ada uang.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K04: Tidak ada.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K04: (Tidak memberikan jawaban).

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K04: Semangat terus untuk staf kantin dan lancar rezekinya, karena dengan ramah itu membuat orang nyaman untuk berada di kantin.



Wawancara dengan Responden K05
(Mahasiswa Prodi Kebidanan Semester 6)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K05: Nama saya K05, dari Program Studi Kebidanan, sekarang sedang berada di semester akhir.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K05: Cukup lumayan sering.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K05: Beberapa bulan lalu.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K05: Sangat baik.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K05: Ya, sudah.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K05: Ya.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K05: Kantinnya sehat dan selalu bersih.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K05: Makroni bantet dan mie rebus, euh enak banget!

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K05: Karena ke depan itu lumayan cukup jauh, jadi lebih baik makan di kantin yang sudah tersedia.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K05: Selalu baik sih.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K05: Sudah cukup banget, ramah juga, baik deh.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K05: Ya.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K05: Menyenangkan.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K05: Enggak pernah.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman?
Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K05: Ya, pernah.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K05: Ya.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K05: Pelayanan atau ganti menu makanannya.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K05: Semakin meningkat dari segi apapun itu.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K05: Sangat puas, pelayanannya sangat baik dan ramah. *Best pokoknya!*

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K05: Nama saya K05, dari Program Studi Kebidanan, sekarang sedang berada di semester akhir.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K05: Cukup lumayan sering.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K05: Beberapa bulan lalu.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K05: Sangat baik.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K05: Ya, sudah.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K05: Ya.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K05: Kantinnya sehat dan selalu bersih.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K05: Makroni bantet dan mie rebus, euh enak banget!

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K05: Karena ke depan itu lumayan cukup jauh, jadi lebih baik makan di kantin yang sudah tersedia.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K05: Selalu baik sih.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K05: Sudah cukup banget, ramah juga, baik deh.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K05: Ya.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K05: Menyenangkan.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K05: Enggak pernah.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K05: Ya, pernah.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K05: Ya.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K05: Pelayanan atau ganti menu makanannya.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K05: Semakin meningkat dari segi apapun itu.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K05: Sangat puas, pelayanannya sangat baik dan ramah. *Best* pokoknya!

Wawancara dengan Responden K06
(Mahasiswa Prodi Bisnis Digital Semester 6)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K06: Nama saya K06, dari Program Studi D4 Bisnis Digital, saat ini saya berada di semester 6.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K06: Sekitar 6 dari 10 kali (cukup sering).

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K06: Pada tanggal 11 Juli 2025.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K06: Saya beri nilai 7,5 dari 10.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K06: Untuk jajanan warung sudah lengkap, tapi mungkin akan lebih menarik jika ada jajanan makanan berat untuk istirahat, cemilan yang dimasak dadakan, serta minuman seperti kopi-kopian atau minuman siap saji.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K06: Sangat sebanding.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K06: Saya nilai 8 dari 10.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K06: Snack keripik seperti Qitela dan minuman Teh Botol, karena memang itu favorit saya.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K06: Karena jaraknya lebih dekat dan bisa sekalian nongkrong.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K06: Pelayanannya sangat baik, karena yang melayani juga mahasiswa jadi sama-sama saling mengerti.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K06: Saya berharap ada *new experience* saat ke kantin, tidak seperti kantin biasa. Mungkin bisa menjadi tempat brainstorming inovasi layanan kantin.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K06: Saya beri nilai kepuasan 8 dari 10.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K06: Menyenangkan karena tempatnya luas, tapi bangku dan meja kurang banyak.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K06: Iya, karena akses Wi-Fi lemot.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K06: Tidak pernah, karena semua sudah tahu bahwa kantin hanya satu di UNISAL.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K06: Kurang menarik, karena jajanan yang dijual itu-itu saja.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

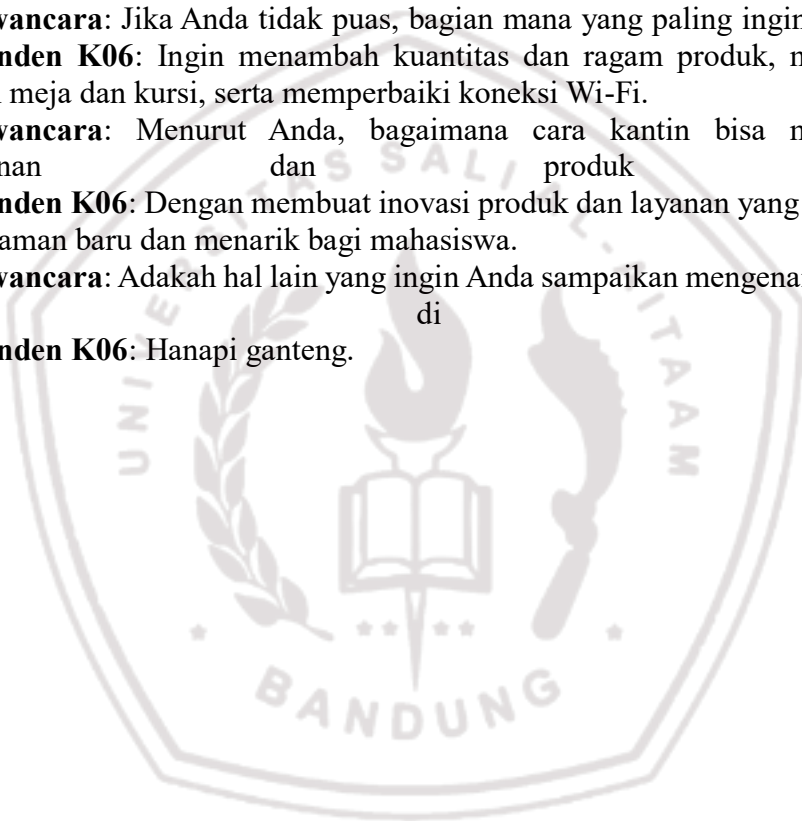
Responden K06: Ingin menambah kuantitas dan ragam produk, meningkatkan jumlah meja dan kursi, serta memperbaiki koneksi Wi-Fi.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K06: Dengan membuat inovasi produk dan layanan yang menciptakan pengalaman baru dan menarik bagi mahasiswa.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K06: Hanapi ganteng.



Wawancara dengan Responden K07
(Mahasiswa Prodi Bisnis Digital Semester 6)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K07: Nama saya K07, saya mahasiswa Program Studi Bisnis Digital, saat ini berada di semester 6.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K07: Saya cukup sering ke kantin, terutama saat sedang tidak membawa bekal. Jadi, bisa dibilang sesering mungkin.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K07: Sekitar dua bulan yang lalu, terakhir kali saya beli minum di sana.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K07: Kalau dari pengalaman saya, kualitasnya tergolong baik. Rasanya enak, layak untuk harga yang ditawarkan.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K07: Menurut saya masih kurang beragam. Salah satu contohnya, saya belum menemukan menu seperti mie rebus atau makanan hangat lainnya yang cukup digemari.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K07: Iya, saya rasa sangat murah bahkan. Harga makanannya terjangkau banget untuk ukuran mahasiswa.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K07: Secara keseluruhan cukup baik. Rasa makanannya enak, tampilannya juga bersih, dan sejauh ini saya belum pernah mengalami masalah kebersihan.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K07: Favorit saya air mineral. Alasannya sederhana, karena menyehatkan dan memang itu yang paling sering saya beli.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K07: Jujur saja, karena suasananya menyenangkan dan kadang juga karena ada “aa ganteng” yang bikin betah. Tapi secara umum, karena lebih dekat dan praktis juga.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K07: Pernah. Waktu itu saya datang saat jam makan siang, kondisi kantin cukup ramai. Tapi pelayanannya tetap ramah dan cepat. Ketika lauk yang saya pesan habis, aa kantin langsung menawarkan pengganti dengan porsi lebih banyak tanpa biaya tambahan. Bahkan beliau ingat saya pernah bantu angkat galon beberapa minggu sebelumnya. Itu hal kecil, tapi sangat berkesan buat saya.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K07: Saya berharap kantin bisa mengadakan semacam undian atau promo-promo menarik. Itu bisa jadi strategi menarik untuk meningkatkan minat mahasiswa datang ke kantin.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K07: Iya, saya puas.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K07: Hal-hal yang membuat pengalaman saya menyenangkan antara lain:

Pelayanan ramah dari staf kantin, terutama ibu kantin yang selalu senyum dan hangat. Tanggap terhadap masalah, misalnya saat kehabisan menu, mereka cepat memberi alternatif. Adanya perhatian personal, seperti mengingat mahasiswa yang pernah membantu sebelumnya. Suasana yang bersih dan tertib, meskipun ramai. Sebaliknya, pengalaman bisa menjadi tidak menyenangkan kalau pelayannya cuek, lambat, atau tidak responsif.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K07: Sejauh ini belum pernah merasa kecewa.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K07: Pernah, karena menurut saya kantin ini pelayanannya baik dan harganya terjangkau.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K07: Iya, tentu saja. Selain karena produk dan pelayanannya baik, kantin ini memang jadi tempat utama mahasiswa jajan dan bersosialisasi.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K07: Saya tidak merasa ada yang perlu diubah secara signifikan.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K07: Menurut saya, kantin bisa meningkatkan pelayanannya dengan: Menyediakan sistem antrian yang lebih rapi dan tertib. Melatih staf agar lebih cepat dan ramah. Menambah variasi menu makanan dan minuman. Menjaga kebersihan area makan. Menyediakan papan menu digital agar lebih praktis.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K07: Saya merasa kantin kampus sudah menjadi bagian penting dari kehidupan mahasiswa, bukan hanya tempat makan tapi juga tempat berkumpul dan bersosialisasi. Saya sangat menghargai para staf kantin yang tetap melayani dengan baik walaupun kadang ramai dan sibuk. Harapannya, kantin terus berbenah dan berinovasi agar mahasiswa makin nyaman dan betah.

Wawancara dengan Responden K08 (Mahasiswa Prodi Hukum Semester 6)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K08: Saya K08, mahasiswa semester 6 dari program studi Hukum di Universitas Sali Al-Aitaam.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin kampus?

Responden K08: Sejujurnya, saya jarang ke kantin. Mungkin karena aktivitas saya juga sering di luar kampus.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K08: Sudah cukup lama, saya bahkan lupa tepatnya kapan terakhir ke sana.

Pewawancara: Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas makanan dan minuman di kantin?

Responden K08: Sebenarnya enak-enak, tapi menurut saya variasinya masih kurang. Pilihan menunya itu-itu saja.

Pewawancara: Apakah menurut Anda pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K08: Belum. Karena kebanyakan menunya jajanan yang biasa saja. Kurang ada variasi yang berbeda atau menarik.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah porsi dan harga makanan sudah sebanding?

Responden K08: Iya, cukup sebanding sih. Harganya masih masuk akal untuk mahasiswa.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan makanan atau minuman di kantin?

Responden K08: Dari segi rasa, enak kok. Tapi balik lagi, pilihannya kurang banyak. Untuk tampilan dan kebersihan juga sudah cukup oke.

Pewawancara: Ada produk favorit Anda di kantin? Kenapa Anda menyukainya?

Responden K08: Saya paling suka risolnya. Rasanya enak dan cocok banget buat camilan waktu istirahat.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda lebih memilih makan di kantin daripada di tempat lain sekitar kampus?

Responden K08: Karena praktis dan dekat. Kalau lagi buru-buru, ya pasti ke kantin.

Pewawancara: Apakah Anda pernah mengalami pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K08: Sejauh ini saya belum pernah mengalami pelayanan yang buruk atau sangat menonjol. Biasa aja, tapi cukup memadai.

Pewawancara: Jika diberi pilihan, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin kampus?

Responden K08: Yang pasti sih saya harap ada area merokok. Karena banyak mahasiswa yang perokok, dan itu jadi salah satu alasan kenapa beberapa teman saya enggan ke kantin.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda puas setiap kali makan atau belanja di kantin?

Responden K08: Puas, cuma kalau bisa ditambah pilihan makanan yang lebih sehat dan bergizi seperti makanan tinggi protein.

Pewawancara: Menurut Anda, apa yang membuat pengalaman Anda menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K08: Karena lokasinya yang dekat dan strategis. Tapi ya itu tadi, kurang tempat buat santai atau ngobrol sambil ngopi.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa saat berkunjung ke kantin?

Responden K08: Enggak pernah sih. Biasa aja, gak ada kejadian yang bikin saya kecewa.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merekomendasikan kantin kampus kepada teman Anda?

Responden K08: Iya, sering saya rekomendasikan. Tapi teman-teman saya kadang bilang, “Ah, di kantin kampus mah gak bisa ngerokok.” Itu yang bikin mereka enggan.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali lagi?

Responden K08: Iya, karena ada risol itu tadi. Favorit banget.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K08: Saya pengen banget ada area khusus merokok. Supaya semua bisa merasa nyaman.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produknya?

Responden K08: Menurut saya, mereka bisa mulai menambah variasi menu. Jangan cuma jajanan standar seperti gorengan dan mie instan. Kalau bisa sediakan juga kopi-kopi kekinian kayak di kafe, jadi mahasiswa bisa sambil nongkrong atau nugas di sana.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K08: Saya harap ke depannya kantin bisa lebih memperhatikan kebutuhan semua mahasiswa, termasuk yang merokok. Mungkin bisa disediakan area merokok khusus di luar area makan, jadi tetap tertib dan semua pihak nyaman.

Wawancara dengan Responden K09
(Mahasiswa Universitas Sali Al-Aitaam)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K09: Nama saya K09, mahasiswa Universitas Sali Al-Aitaam.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K09: Tidak terlalu sering, biasanya hanya saat memang benar-benar butuh atau sedang di kampus cukup lama.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K09: Saya sudah agak lama tidak beli makanan di sana, jadi saya lupa tepatnya kapan terakhir.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K09: Secara kualitas sih cukup bagus, cuma menurut saya bisa lebih ditingkatkan lagi baik dari segi rasa maupun keberagaman. Akan lebih baik jika disesuaikan dengan selera mahasiswa masa kini.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K09: Menurut saya belum. Pilihannya masih terbatas dan cenderung itu-itu saja. Akan lebih menarik kalau ada variasi menu baru.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K09: Iya, sejauh ini porsi dan harga sudah cukup sebanding.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K09: Secara umum sudah cukup baik, walaupun tetap ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal penampilan makanan agar lebih menggugah selera.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K09: Saya paling suka nasi uduknya, karena rasanya enak dan cukup mengenyangkan.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K09: Lokasinya yang strategis dan dekat membuat kantin jadi pilihan praktis saat waktu makan tiba.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K09: Sejauh ini saya belum mengalami pelayanan yang sangat baik ataupun sangat buruk, biasa saja.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K09: Pelayanan yang ramah dan sigap, serta responsif terhadap masukan dari mahasiswa. Intinya, yang terbaik lah.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K09: Belum sepenuhnya puas, masih banyak hal yang bisa ditingkatkan, terutama dalam hal variasi menu dan suasana tempat.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K09: Kalau suasananya nyaman dan makanannya sesuai selera, tentu akan jadi pengalaman yang menyenangkan. Tapi kalau monoton dan tidak berkembang, jadi biasa saja.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K09: Tidak terlalu, hanya saja kadang bosan dengan pilihan menu.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K09: Saya jarang merekomendasikan, mungkin karena kantin ini belum punya daya tarik khusus yang bisa saya promosikan ke teman-teman.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K09: Kadang-kadang, terutama kalau memang butuh makan cepat atau lagi ingin nasi uduk.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K09: Saya ingin agar kantin menyediakan papan menu yang jelas supaya pengunjung tahu apa saja yang tersedia tanpa harus bertanya-tanya.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K09: Salah satunya dengan menyediakan stand menu yang jelas dan menarik. Lalu tambahkan juga pilihan makanan kekinian atau kopi-kopi seperti di kafe. Itu bisa bikin mahasiswa betah nongkrong sambil nugas.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K09: Mungkin bisa dipertimbangkan untuk memperluas area kantin dan menambahkan smoking area. Biar bisa jadi tempat nongkrong yang nyaman juga buat semua mahasiswa, termasuk yang merokok.

Wawancara dengan Responden K010

(Mahasiswa Prodi Hukum Semester 6)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K10: Nama saya K10, saya mahasiswa semester 6 di program studi Hukum.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K10: Saya cukup jarang ke kantin, kira-kira hanya sesekali saja, tidak setiap hari.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K10: Terakhir saya ke kantin sekitar tanggal 14 Juli 2025.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K10: Kualitasnya menurut saya baik dan kebersihannya juga terjaga.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K10: Menurut saya sudah cukup beragam, karena setiap kali saya ke sana selalu ada beberapa pilihan makanan dan minuman yang berbeda.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K10: Ya, porsi dan harganya cukup seimbang. Tidak terlalu mahal dan porsinya pas.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman di kantin?

Responden K10: Secara keseluruhan rasanya enak, tampilannya juga cukup menarik, dan dari segi kebersihan menurut saya sudah baik.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K10: Kalau saya sih lebih sering beli air mineral. Praktis dan pasti dibutuhkan kapan saja.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K10: Karena lokasinya dekat sekali dengan kelas, jadi lebih praktis dan hemat waktu.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk di kantin? Bisa diceritakan?

Responden K10: Sejauh ini belum pernah mengalami pengalaman buruk. Pelayanan di kantin selalu cukup baik menurut saya.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K10: Menurut saya pelayanan yang sekarang sudah cukup baik, ramah dan cepat tanggap.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K10: Saya merasa sangat puas setiap kali makan atau membeli sesuatu di kantin.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K10: Suasana kantin yang nyaman dan sikap para penjual yang ramah membuat saya merasa betah dan puas.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K10: Tidak pernah, saya tidak punya pengalaman mengecewakan di kantin sejauh ini.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K10: Ya, saya pernah merekomendasikan karena menurut saya makanannya layak dan kantin cukup nyaman.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K10: Iya, saya pasti akan kembali karena sudah terbiasa dan cocok dengan pelayanannya. Bisa dibilang repeat order, ya.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K10: Saat ini saya tidak merasa ada hal yang perlu diubah. Semuanya sudah cukup memuaskan.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K10: Secara umum sudah cukup baik, tapi mungkin bisa tetap ditingkatkan dengan menjaga konsistensi rasa dan kebersihan.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K10: Tidak ada hal lain, saya cukup puas dan semoga kantin bisa terus mempertahankan kualitasnya.

Wawancara dengan Responden K011
(Mahasiswa Prodi Bisnis Digital Semester 8)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K11: Nama saya K11, saya mahasiswa aktif di Universitas Sali Al-Aitaam.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K11: Saya tidak terlalu sering, tapi kadang-kadang mampir ke kantin, tergantung kebutuhan dan jadwal kuliah.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K11: Terakhir kali saya ke kantin itu kemarin, beli minuman ringan saat istirahat.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K11: Secara umum sangat baik, baik dari rasa maupun kebersihannya.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K11: Menurut saya sudah cukup beragam. Ada makanan berat, camilan, dan berbagai jenis minuman. Jadi, cukup bisa memenuhi selera mahasiswa yang berbeda-beda.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K11: Iya, menurut saya porsi dan harga seimbang. Kita bisa dapat makanan yang layak dengan harga yang masih ramah di kantong mahasiswa.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K11: Rasa dan tampilannya enak serta menarik. Kebersihannya juga cukup terjaga, jadi saya merasa aman saat makan di sana.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K11: Saya suka makanan ringan seperti gorengan atau keripik, karena praktis dan cocok buat camilan pas jam kosong.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K11: Lokasinya strategis dan dekat dari kelas, jadi lebih praktis. Selain itu, saya juga merasa suasananya cukup nyaman.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K11: Iya, saya pernah dilayani dengan sangat ramah oleh penjualnya. Mereka cepat tanggap dan sopan.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K11: Saya berharap pelayanannya tetap ramah dan cepat. Kalau bisa, ada sistem antrian yang lebih rapi.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K11: Iya, saya merasa cukup puas. Walaupun tidak sempurna, tapi pengalaman saya sejauh ini positif.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K11: Suasana kantin yang nyaman dan keramahan dari penjual sangat mendukung. Tapi kadang kalau terlalu ramai jadi agak kurang nyaman.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K11: Pernah, waktu itu pilihan menuanya lagi sedikit dan saya jadi bingung mau makan apa.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K11: Pernah. Karena menurut saya kantin ini cukup bagus dan layak dicoba, apalagi untuk mahasiswa yang ingin makan cepat tanpa harus keluar kampus.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K11: Iya, karena saya merasa nyaman dan pelayanannya cukup baik. Selain itu, produknya juga sesuai dengan selera saya.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K11: Kalau boleh memberi masukan, mungkin bisa ditambah tempat duduk agar lebih nyaman saat ramai.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K11: Mungkin bisa ditambah variasi menu baru secara berkala dan menyediakan sistem order yang lebih efisien.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K11: Saya berharap kantin tetap bisa menjaga kualitas dan kebersihannya, karena itu sangat penting untuk kenyamanan dan kesehatan mahasiswa.

Wawancara dengan Responden K012
(Mahasiswa Prodi Akuntansi Perpajakan Semester 8)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K12: Nama saya K12, saya mahasiswa jurusan Akuntansi Perpajakan dan sekarang sedang menjalani semester 8.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K12: Saya bisa dibilang cukup sering ke kantin, hampir setiap hari kalau sedang ada kelas.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K12: Terakhir kali kemarin, pas jeda kuliah saya beli minuman.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K12: Menurut saya kualitasnya bagus, makanan dan minumannya selalu terlihat fresh dan layak dikonsumsi.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K12: Iya, menurut saya menu cukup beragam. Malah kadang suka bingung mau pilih yang mana karena banyak pilihan.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K12: Iya, sebanding kok. Porsinya cukup mengenyangkan dan harganya juga masih terjangkau untuk mahasiswa.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K12: Saya biasanya pertama lihat dari kemasannya, terutama kalau beli minuman botolan. Saya juga cek tanggal kedaluwarsanya. Kalau untuk makanan, tampilannya bersih dan menggugah selera.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K12: Favorit saya teh botol. Rasa manisnya pas, dan selalu jadi andalan saya pas haus.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K12: Karena letaknya dekat dengan kelas, jadi lebih praktis dan hemat waktu.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K12: Selama ini saya belum pernah mengalami pelayanan yang buruk. Semuanya berjalan lancar dan pelayanannya juga ramah.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K12: Saya berharap pelayanannya selalu cepat dan tetap ramah seperti sekarang.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K12: Ya, saya cukup puas. Selalu jadi tempat andalan kalau butuh makan atau minum cepat.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K12: Yang bikin menyenangkan itu karena pelayanannya cepat, tempatnya juga bersih, dan stafnya ramah.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K12: Sejauh ini belum pernah merasa kecewa.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K12: Pernah, karena menurut saya tempatnya nyaman dan makanannya oke.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K12: Iya dong, soalnya produk makanannya beragam dan sesuai selera saya.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K12: Saat ini sih nggak ada yang ingin saya ubah, semuanya sudah cukup baik.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K12: Mungkin bisa dengan melakukan briefing rutin ke staf agar kualitas layanan tetap konsisten, dan menambah variasi produk agar makin banyak pilihan.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K12: Nggak ada, saya cukup puas dengan pengalaman saya sejauh ini di kantin kampus.

Wawancara dengan Responden K014
(Mahasiswa Prodi Kebidanan Semester 6)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K14: Nama saya K14, saya mahasiswa semester 6 dari program studi DIII Kebidanan.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K14: Biasanya saya ke kantin sekitar tiga kali dalam seminggu.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K14: Terakhir saya ke kantin minggu lalu.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K14: Menurut saya makanannya enak dan kualitasnya cukup baik.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K14: Iya, menurut saya pilihannya cukup banyak dan bervariasi.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K14: Iya, porsinya sesuai dengan harga yang ditawarkan.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K14: Semuanya baik, mulai dari rasa, tampilan, sampai kebersihannya.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K14: Saya suka basreng, karena rasanya enak dan cocok di lidah saya.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K14: Salah satu alasannya karena lingkungannya bersih dan nyaman.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K14: Pernah, dan sejauh ini pelayanannya selalu baik.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K14: Saya berharap pelayanannya bisa tetap cepat dan ramah.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K14: Iya, saya merasa puas.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K14: Karena pelayanannya baik dan membuat nyaman saat belanja atau makan di sana.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K14: Tidak pernah merasa kecewa sejauh ini.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K14: Iya, saya pernah merekomendasikan karena lokasinya strategis dan masih di dalam lingkungan kampus.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K14: Iya, karena makanannya enak dan pelayanannya memuaskan.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K14: Sejauh ini saya puas, jadi tidak ada yang perlu diubah.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K14: Mungkin bisa menambah jumlah pekerja agar pelayanan lebih cepat, terutama saat jam ramai.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K14: Tidak ada, semuanya sudah cukup baik menurut saya.



Wawancara dengan Responden K015
(Mahasiswa Prodi Manajemen Semester 6)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K15: Nama saya K15, saya mahasiswa S1 Manajemen semester 6.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K15: Cukup sering, apalagi kalau lagi ada kegiatan kampus atau sedang tidak sempat makan di rumah.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K15: Terakhir itu pas awal-awal masuk semester ini.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K15: Menurut saya kualitasnya cukup baik. Makanan dan minumannya aman dikonsumsi dan sejauh ini tidak ada masalah.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K15: Menurut saya masih kurang beragam, terutama untuk jajanan. Kalau bisa, ditambah lagi variasinya supaya suasananya lebih hidup dan menarik.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K15: Ya, sejauh ini porsi dan harga sudah cukup seimbang. Tidak terlalu mahal untuk ukuran mahasiswa.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K15: Secara keseluruhan cukup baik. Rasa dan tampilan makanannya oke, dan kebersihannya juga lumayan terjaga.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K15: Saya suka mie rebus. Rasanya sederhana tapi bisa jadi pelipur lapar, apalagi kalau sedang buru-buru.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K15: Karena kantin itu paling dekat dari kelas, jadi lebih praktis dan menghemat waktu.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K15: Sejauh ini pelayanannya cukup baik, belum pernah mengalami hal buruk selama makan atau belanja di kantin.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K15: Saya rasa pelayanan saat ini sudah cukup memuaskan. Tapi kalau bisa ditingkatkan, mungkin bisa lebih ramah dan lebih cepat saat jam sibuk.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K15: Cukup puas, walaupun masih ada beberapa hal yang bisa ditingkatkan.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K15: Suasana yang santai dan bisa sambil ngobrol atau diskusi bareng teman bikin pengalaman di kantin jadi menyenangkan.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K15: Tidak pernah merasa kecewa sejauh ini.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K15: Pernah. Karena kantin ini praktis, masih dalam lingkungan kampus, dan cukup nyaman untuk makan atau sekadar nongkrong.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K15: Iya, karena saya memang suka jajan dan kantin ini cukup nyaman untuk itu.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K15: Sampai saat ini saya cukup puas, jadi belum ada yang ingin diubah secara khusus.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K15: Bisa dengan menambah variasi menu, terutama makanan berat. Mungkin juga bisa kolaborasi dengan UMKM sekitar agar lebih bervariasi dan menarik.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K15: Mungkin saran saja, kalau bisa ditambah menu-menu baru agar lebih banyak pilihan dan suasananya lebih segar.

Wawancara dengan Responden K016
(Mahasiswa Universitas Sali Al-Aitaam)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K16: Nama saya K16, saya mahasiswa Universitas Sali Al-Aitaam.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K16: Saya tidak terlalu sering ke kantin, biasanya hanya sesekali jika memang sedang perlu.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K16: Terakhir saya ke kantin itu kemarin.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K16: Menurut saya cukup baik. Rasa makanannya enak dan layak dikonsumsi.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K16: Ya, pilihan menu cukup beragam. Ada banyak varian makanan dan minuman yang bisa dinikmati sesuai selera.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K16: Iya, porsinya cukup mengenyangkan dan harganya juga masih terjangkau.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K16: Dari segi rasa sudah cukup enak, tampilannya juga menarik. Saya juga memperhatikan kebersihan tempat dan makanan, sejauh ini cukup bersih.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K16: Saya suka mie, karena selain rasanya enak, juga cukup mengenyangkan.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K16: Karena lokasinya dekat dengan ruang kelas, jadi lebih praktis dan hemat waktu.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K16: Selama ini saya merasa pelayanannya cukup baik, belum pernah mengalami pengalaman yang buruk.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K16: Saya berharap pelayanan bisa lebih cepat dan para petugasnya tetap ramah dalam melayani pembeli.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K16: Lumayan puas, apalagi kalau suasana kantin sedang tidak terlalu ramai.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K16: Yang membuat menyenangkan adalah tempatnya yang cukup luas dan nyaman untuk makan di tempat.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K16: Tidak, sejauh ini belum pernah merasa kecewa.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K16: Ya, saya pernah merekomendasikan, apalagi kalau ada jajanan baru yang menarik.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K16: Iya, karena pelayanannya cukup baik dan menunya juga variatif.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K16: Untuk saat ini saya merasa cukup puas, belum ada yang ingin diubah.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K16: Menurut saya, menjaga kebersihan dan kenyamanan kantin itu penting. Selain itu, kualitas dan variasi menu juga perlu terus ditingkatkan agar tidak membosankan.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K16: Tidak ada, semuanya sudah cukup baik menurut saya.

Wawancara dengan Responden K017
(Mahasiswa Prodi Bisnis Digital Semester 8)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K17: Saya K17 mahasiswa dari Program Studi Bisnis Digital angkatan 2021, saat ini sedang menjalani semester 8.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K17: Sejujurnya saya cukup jarang mengunjungi kantin kampus.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda membeli makanan atau minuman di sana?

Responden K17: Kurang lebih sekitar enam bulan yang lalu.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K17: Secara keseluruhan kualitasnya cukup bagus, meskipun menurut saya masih kurang variasi terutama dalam pilihan menu makanan berat.

Pewawancara: Apakah Anda merasa pilihan menu di kantin sudah cukup beragam?

Responden K17: Belum. Menurut saya, variasi menu masih terbatas, terutama untuk jenis makanan utama atau berat.

Pewawancara: Apakah porsi dan harga makanan menurut Anda sudah sebanding?

Responden K17: Ya, saya rasa porsinya sudah cukup sesuai dengan harga yang ditawarkan.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman yang tersedia?

Responden K17: Rasa makanannya cukup enak, tampilannya sederhana tapi bersih. Secara umum kebersihannya juga terjaga.

Pewawancara: Apakah Anda punya produk favorit di kantin?

Responden K17: Saya suka kopi dingin yang dijual di sana, karena sering membantu saya tetap fokus dan tidak mengantuk di kampus.

Pewawancara: Apa yang biasanya membuat Anda memilih makan atau membeli di kantin kampus dibandingkan tempat lain di sekitar kampus?

Responden K17: Karena lokasinya lebih dekat, saya tidak perlu berjalan jauh keluar kampus untuk sekadar membeli makanan atau minuman.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pelayanan yang sangat baik atau justru buruk di kantin?

Responden K17: Selama ini pelayanannya sudah cukup baik, tidak ada masalah berarti.

Pewawancara: Kalau bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin?

Responden K17: Menurut saya pelayanan yang sekarang sudah cukup memuaskan, jadi tidak ada yang terlalu saya harapkan lagi untuk saat ini.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas dengan pengalaman berbelanja atau makan di kantin?

Responden K17: Ya, saya merasa cukup puas.

Pewawancara: Apa yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan menurut Anda?

Responden K17: Salah satunya karena kebutuhan saya akan minuman seperti kopi dingin bisa terpenuhi dengan mudah di sana.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa dengan pelayanan atau produk di kantin?

Responden K17: Tidak pernah, sejauh ini tidak ada pengalaman yang membuat saya kecewa.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman?

Responden K17: Ya, saya pernah merekomendasikannya, terutama karena kantin ini juga bisa jadi tempat diskusi yang cukup nyaman antar mahasiswa.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang?

Responden K17: Saya belum bisa memastikan, mungkin tergantung kebutuhan atau situasi nanti.

Pewawancara: Jika ada hal yang ingin Anda ubah dari kantin, apa yang akan Anda ubah?

Responden K17: Saat ini belum ada yang ingin saya ubah, karena tidak merasa ada kekurangan yang signifikan.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K17: Mungkin saya belum bisa memberikan saran spesifik, karena pengalaman saya juga belum terlalu banyak.

Pewawancara: Apakah ada hal lain yang ingin Anda sampaikan terkait pengalaman Anda di kantin?

Responden K17: Tidak ada, sejauh ini tidak ada hal tambahan yang ingin saya sampaikan.

Wawancara dengan Responden K018
(Mahasiswa Prodi Manajemen Semester 1)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K18: Nama saya K18, saya mahasiswa jurusan Manajemen semester satu.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K18: Hampir setiap hari saya ke kantin.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K18: Terakhir tadi siang, saya beli makanan di sana.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K18: Menurut saya kualitasnya sudah baik, karena makanannya aman dan layak konsumsi—sudah berlabel BPOM juga.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K18: Ya, cukup beragam. Menu jajanan dan makanan ringan cukup bervariasi, cocok untuk selera anak-anak sekolah maupun mahasiswa.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K18: Iya, sangat sebanding. Dengan harga terjangkau, porsinya juga cukup mengenyangkan.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman di kantin?

Responden K18: Rasa dan tampilannya cukup menarik. Dari cara penjual menyajikan makanannya juga terlihat bersih dan teratur.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K18: Saya suka roti Aoka, karena rasanya enak dan bisa bikin kenyang.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K18: Lokasinya yang dekat membuat saya lebih nyaman ke kantin daripada harus keluar kampus.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K18: Pernah, pelayanannya sangat baik. Pegawainya ramah-ramah dan suka menyapa pembeli.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K18: Saya harap pelayanannya bisa lebih cepat dan tanggap atau istilahnya 'sat set'.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K18: Iya, saya sangat puas dengan pengalaman saya sejauh ini.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K18: Karena selain bisa makan enak, saya juga sering ngobrol santai dengan pegawai kantin. Itu bikin suasananya jadi hangat.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K18: Tidak pernah merasa kecewa selama ini.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K18: Tidak pernah secara langsung, karena kantin ini memang khusus untuk orang-orang di lingkungan yayasan saja.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K18: Tentu, karena pilihan makanannya banyak dan cukup menarik.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K18: Saat ini saya merasa puas, jadi belum ada yang perlu diubah.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K18: Bisa dengan cara menjual produk-produk yang lebih berkualitas dan menjaga kebersihan terus-menerus.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K18: Tidak ada, semua sudah cukup baik menurut saya.

Wawancara dengan Responden K019
(Mahasiswa Universitas Sali Al-Aitaam)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K19: Nama saya K19, saya mahasiswa di Universitas Sali Al-Aitaam.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K19: Hampir setiap hari saya ke kantin, apalagi kalau ada jam kosong atau istirahat.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K19: Hari ini, barusan tadi siang saya beli minuman.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K19: Menurut saya sudah bagus, rasanya oke dan aman untuk dikonsumsi.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K19: Iya, menurut saya sudah cukup beragam. Ada banyak pilihan, dari makanan berat sampai camilan dan minuman dingin.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K19: Ya, menurut saya sebanding. Harganya masih terjangkau dan porsinya cukup.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K19: Makanannya higienis, tampilannya rapi, dan rasanya juga enak.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K19: Saya suka minuman dingin, soalnya menyegarkan apalagi kalau cuaca panas atau lagi banyak tugas.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K19: Karena lebih praktis dan dekat. Jadi nggak buang waktu kalau harus ke luar kampus.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K19: Selama ini nggak pernah ada masalah. Pelayanannya cukup baik dan ramah.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K19: Sejauh ini sudah cukup memuaskan. Mungkin bisa lebih cepat aja saat jam sibuk.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K19: Iya, saya merasa cukup puas.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K19: Tempatnya nyaman, dan produknya sesuai selera saya. Itu yang bikin menyenangkan.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K19: Tidak pernah merasa kecewa selama ini.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K19: Belum pernah secara khusus merekomendasikan, karena memang semua teman saya juga udah tahu kantin ini.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K19: Iya, karena makanannya variatif dan pelayanannya cukup oke.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

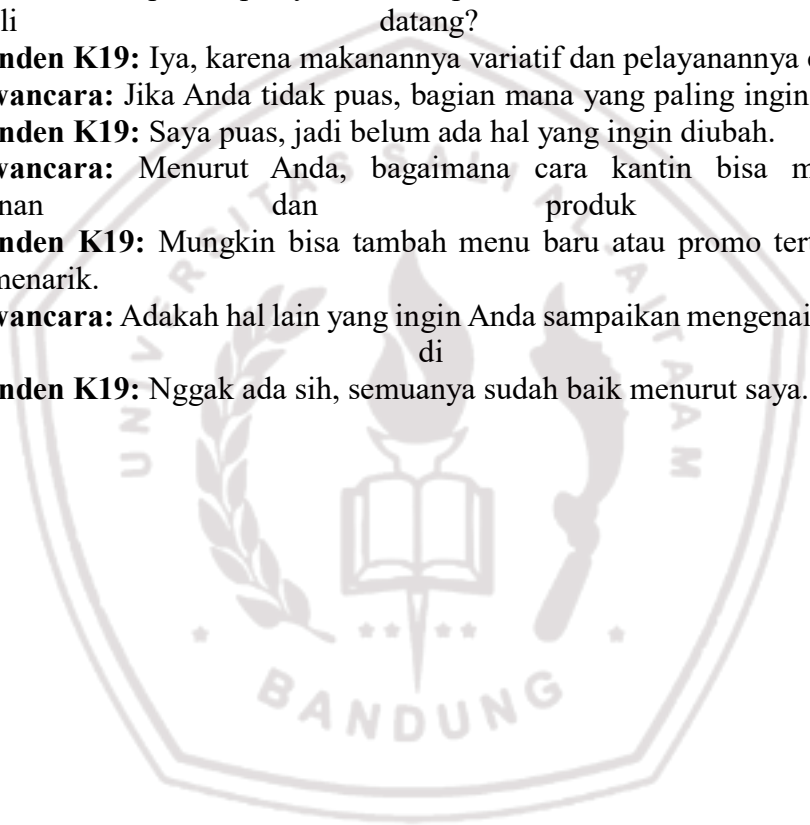
Responden K19: Saya puas, jadi belum ada hal yang ingin diubah.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K19: Mungkin bisa tambah menu baru atau promo tertentu supaya lebih menarik.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K19: Nggak ada sih, semuanya sudah baik menurut saya.



Wawancara dengan Responden K020
(Mahasiswa Prodi Manajemen Semester 6)

Pewawancara: Bisa ceritakan sedikit tentang diri Anda?

Responden K20: Saya K20, mahasiswa semester 6 dari Program Studi Manajemen.

Pewawancara: Seberapa sering Anda mengunjungi kantin Universitas Sali Al-Aitaam?

Responden K20: Saya biasanya ke kantin sekitar tiga sampai empat kali dalam seminggu, terutama saat ada jeda antar mata kuliah.

Pewawancara: Kapan terakhir kali Anda makan atau membeli minuman di kantin?

Responden K20: Terakhir kemarin siang, saya beli makaroni dan minuman freshtea.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai kualitas makanan dan minuman yang dijual di kantin?

Responden K20: Secara umum kualitasnya cukup baik, rasanya enak dan sesuai dengan harga mahasiswa.

Pewawancara: Menurut Anda, apakah pilihan menu di kantin sudah cukup beragam? Mengapa?

Responden K20: Menunya lumayan beragam, tapi saya rasa masih bisa ditambah, khususnya untuk makanan berat. Sekarang ini lebih banyak jajanan ringan dibandingkan lauk atau makanan utama.

Pewawancara: Apakah Anda merasa porsi dan harga makanan sebanding dengan apa yang Anda terima?

Responden K20: Iya, menurut saya cukup seimbang. Dengan uang sekitar 10 sampai 15 ribu, saya sudah bisa makan kenyang.

Pewawancara: Bagaimana Anda menilai rasa, tampilan, dan kebersihan produk makanan atau minuman?

Responden K20: Untuk rasa cukup memuaskan, tampilannya standar tapi layak. Yang paling penting, dari segi kebersihan saya merasa tempat dan makanan cukup higienis.

Pewawancara: Adakah produk favorit Anda di kantin? Apa alasannya Anda menyukainya?

Responden K20: Saya paling suka makaroni karena rasanya pedas, porsinya juga pas buat camilan saat istirahat.

Pewawancara: Apa yang membuat Anda memilih makan di kantin dibanding tempat lain di sekitar kampus?

Responden K20: Karena lebih praktis, dekat dari kelas, dan harganya terjangkau dibanding harus ke luar kampus.

Pewawancara: Pernahkah Anda mengalami pengalaman pelayanan yang sangat baik atau sangat buruk? Bisa ceritakan?

Responden K20: Pernah dilayani dengan sangat cepat saat kondisi kantin sedang ramai. Menurut saya itu hal positif karena meskipun sibuk, pelayannya tetap sigap.

Pewawancara: Jika bisa memilih, pelayanan seperti apa yang Anda harapkan dari kantin di kampus?

Responden K20: Saya berharap pelayanannya tetap ramah, dan saat antrean ramai bisa dibuat lebih tertib atau ada sistem antre yang lebih jelas.

Pewawancara: Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas setiap kali berbelanja atau makan di kantin?

Responden K20: Ya, saya merasa cukup puas setiap kali makan di kantin.

Pewawancara: Menurut Anda, apa saja yang membuat pengalaman tersebut menyenangkan atau sebaliknya?

Responden K20: Suasana tempat duduknya nyaman, jadi enak buat makan sambil ngobrol santai dengan teman.

Pewawancara: Apakah Anda pernah merasa kecewa? Jika ya, karena aspek apa?

Responden K20: Sejauh ini belum pernah merasa kecewa.

Pewawancara: Pernahkah Anda merekomendasikan kantin ini kepada teman? Mengapa atau mengapa tidak?

Responden K20: Pernah, karena pilihan menunya cukup lengkap dan lokasinya strategis di dalam kampus.

Pewawancara: Apakah pelayanan atau produk di kantin membuat Anda ingin kembali datang? Mengapa?

Responden K20: Tentu, karena menunya cocok dengan selera saya dan suasananya nyaman untuk makan.

Pewawancara: Jika Anda tidak puas, bagian mana yang paling ingin Anda ubah?

Responden K20: Kalau bisa ditambah lagi variasi makanan beratnya, biar lebih banyak pilihan.

Pewawancara: Menurut Anda, bagaimana cara kantin bisa meningkatkan pelayanan dan produk mereka?

Responden K20: Bisa dengan menambah pilihan menu, membuat sistem antrean yang lebih rapi, dan kalau memungkinkan, menyediakan opsi pembayaran non-tunai seperti QRIS atau e-wallet.

Pewawancara: Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan mengenai pengalaman Anda di kantin?

Responden K20: Semoga kantinnya semakin ramai dan tetap bisa menjaga kualitas serta kebersihannya seperti sekarang.

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian







