

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

#### Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat, perkenalkan saya Detania Kristianda Kadir, mahasiswa Program *Business Management* Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Kristen Petra yang sedang menjalankan penelitian dengan judul “Pengaruh Dukungan Organisasional pada Kreativitas Karyawan UMKM *Food & Beverages* melalui Kepuasan Kerja dan Keterlibatan Kerja sebagai Variabel Mediasi”. Saya memerlukan bantuan anda untuk dapat mengisi kuesioner penelitian ini dengan sangat jujur dan terbuka. Segala bentuk informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan akan digunakan untuk kepentingan penelitian saja. Atas kesediaan Anda dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

#### PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berikan tanggapan anda terhadap tiap pernyataan dalam kolom tersebut dengan cara memberi tanda centang (✓) pada salah satu nomor yang anda pilih. Kolom nomor jawaban yang tersedia adalah:

- (STS) : Sangat Tidak Setuju (1)
- (TS) : Tidak Setuju (2)
- (CS) : Cukup Setuju (3)
- (S) : Setuju (4)
- (SS) : Sangat Setuju (5)

#### PERTANYAAN SARINGAN

Apakah anda sudah bekerja menjadi karyawan lebih dari 3 bulan di tempat bekerja?

- ( ) Ya ( ) Tidak (berhenti di sini)

#### DATA RESPONDEN

1. Tempat Bekerja:.....
2. Posisi/jabatan:.....
3. Jenis Kelamin:
  - a. Pria
  - b. Wanita
4. Usia:
  - a. 18–28 Tahun

- b. 28–38 Tahun
  - c. 38–48 Tahun
  - d. > 48 Tahun
5. Pendidikan Terakhir:
- a. SMU/ sederajat
  - b. Diploma
  - c. S1
  - d. S2/S3

**A. Dukungan Organisasional (*Perceived Organizational Support*)**

| No | Pernyataan dan Pertanyaan   | STS | TS | CS | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1  | Perusahaan memberikan pujian dan dorongan untuk terus maju  |     |    |    |   |    |
|    | Sebutkan bentuk pujian dan dorongan apa saja yang anda dapatkan ketika bekerja!<br>.....                  |     |    |    |   |    |
| 2  | Perusahaan mengadakan <i>gathering</i> bersama atas keberhasilan yang dicapai.                            |     |    |    |   |    |
|    | Sebutkan <i>gathering</i> seperti apa yang anda lakukan bersama!<br>.....                                 |     |    |    |   |    |
| 3  | Perusahaan memberikan perhatian pada keluhan karyawan tentang pekerjaan.                                  |     |    |    |   |    |
|    | Sebutkan keluhannya!<br>.....   |     |    |    |   |    |
| 4  | Perusahaan memperhatikan perhatian pada keluhan karyawan tentang keseimbangan antara hidup dan pekerjaan. |     |    |    |   |    |
|    | Jelaskan bentuk perhatian perusahaan terhadap pekerjaan dan hidup anda!<br>.....                          |     |    |    |   |    |
| 5  | Atasan memberikan peringatan terkait hal-hal yang tidak sesuai pekerjaan.                                 |     |    |    |   |    |
|    | Apakah anda pernah menerima peringatan? Jelaskan apa bentuk peringatan yang anda terima!<br>.....         |     |    |    |   |    |
| 6  | Atasan menegur karyawan yang tidak tertib saat kerja.   |     |    |    |   |    |
|    | Jelaskan bentuk teguran yang anda pernah terima!<br>.....   |     |    |    |   |    |

**B. Kreativitas Karyawan (*Employee Creativity*)**

| No | Pernyataan dan Pertanyaan   | STS | TS | CS | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1  | Saya dapat mengoperasikan peralatan yang ada ditempat kerja                             |     |    |    |   |    |
|    | Sebutkan alat apa saja yang anda dapat operasikan saat bekerja!<br>.....                |     |    |    |   |    |
| 2  | Saya dapat memberikan ajakan yang menarik dalam melayani pelanggan                      |     |    |    |   |    |
|    | Sebutkan bentuk ajakan yang anda lakukan ketika melayani pelanggan!<br>.....            |     |    |    |   |    |
| 3  | Saya dapat melihat apa yang diinginkan oleh pelanggan ketika berkunjung                 |     |    |    |   |    |
|    | Bagaimana cara anda melihat apa yang diinginkan dan diperlukan oleh pelanggan?<br>..... |     |    |    |   |    |
| 4  | Saya menyapa serta bertanya kepada pelanggan ketika berkunjung                          |     |    |    |   |    |
|    | Bagaimana cara anda melihat apa yang diinginkan dan diperlukan oleh pelanggan?<br>..... |     |    |    |   |    |
| 5  | Saya dapat membuat suatu karya yang dapat menarik pelanggan.                            |     |    |    |   |    |
|    | Apa bentuk karya yang anda hasilkan untuk menarik para pelanggan?<br>.....              |     |    |    |   |    |
| 6  | Saya menemukan cara cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan.                           |     |    |    |   |    |
|    | Sebutkan cara anda dalam menanggapi berbagai keluhan pelanggan!<br>.....                |     |    |    |   |    |
| 7  | Saya mau untuk mencoba sesuatu yang baik bagi kemajuan perusahaan.                      |     |    |    |   |    |
|    | Jelaskan hal yang pernah anda lakukan untuk kemajuan perusahaan!<br>.....               |     |    |    |   |    |
| 8  | Saya tidak takut menerima kritikan.   |     |    |    |   |    |
|    | Apa yang anda lakukan ketika anda menerima setiap kritikan?<br>.....                    |     |    |    |   |    |

**C. Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)**

| No | Pernyataan dan Pertanyaan  | STS | TS | CS | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1  | Keterampilan dalam mengoperasikan perabotan yang menunjang pekerjaan           |     |    |    |   |    |
|    | Bagaimana implementasi anda dalam mengoperasikan perabotan!<br>.....           |     |    |    |   |    |
| 2  | Adanya cara kerja baru yang diterapkan saat bekerja.                           |     |    |    |   |    |
|    | Sebutkan cara kerja baru yang anda terapkan saat bekerja!<br>.....             |     |    |    |   |    |
| 3  | Arahan yang secara rinci terkait suatu pekerjaan.                              |     |    |    |   |    |
|    | Seperti apa bentuk arahan yang anda terima ketika bekerja?<br>.....            |     |    |    |   |    |
| 4  | Adanya SOP yang jelas terkait setiap pekerjaan.                                |     |    |    |   |    |
|    | Jelaskan SOP yang anda ikuti terhadap setiap pekerjaan!<br>.....               |     |    |    |   |    |
| 5  | Adanya <i>briefing</i> sebelum memulai pekerjaan.                              |     |    |    |   |    |
|    | Apa saja yang dibahas saat anda melakukan <i>briefing</i> ?<br>.....           |     |    |    |   |    |
| 6  | Hasil pekerjaan saya dapat memberikan dampak baik bagi perusahaan.             |     |    |    |   |    |
|    | Apa saja yang anda hasilkan ketika bekerja?<br>.....                           |     |    |    |   |    |
| 7  | Hasil pekerjaan saya dapat memberikan dampak baik bagi konsumen.               |     |    |    |   |    |
|    | Sebutkan contoh bentuk dampak hasil pekerjaan Anda terhadap konsumen!<br>..... |     |    |    |   |    |
| 8  | Adanya kebebasan mengatur jadwal kerja menyesuaikan situasi                    |     |    |    |   |    |
|    | Jelaskan seperti apa cara anda dalam mengatur jadwal kerja!<br>.....           |     |    |    |   |    |
| 9  | Adanya kebebasan mengatur prosedur kerja.                                      |     |    |    |   |    |
|    | Jelaskan kebebasan seperti apa ketika bekerja!                                 |     |    |    |   |    |

|    |   |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|
|    | .....   |  |  |  |  |
| 10 | Saya menerima informasi hasil pekerjaan saya melalui <i>supervisor</i> .                                      |  |  |  |  |
|    | Sebutkan contoh informasi umpan balik hasil pekerjaan yang Anda dapatkan melalui <i>Supervisor</i> !<br>..... |  |  |  |  |
| 11 | Saya mendapatkan masukan dari rekan kerja saya atas hasil kerja saya.   |  |  |  |  |
|    | Sebutkan contoh masukan dari rekan kerja yang Anda dapatkan melalui rekan kerja!<br>.....                     |  |  |  |  |

#### D. Keterlibatan Karyawan (*Employee Engagement*)

| No | Pernyataan dan Pertanyaan   | STS | TS | CS | S | SS |
|----|---|-----|----|----|---|----|
| 1  | Saya memiliki energi yang tinggi ketika melakukan pekerjaan.                                      |     |    |    |   |    |
|    | Jelaskan hal apa yang membuat anda memiliki energi ketika bekerja!<br>.....                       |     |    |    |   |    |
| 2  | Saya memiliki ketahanan mental yang tinggi ketika di hadapkan dengan pekerjaan yang ada.          |     |    |    |   |    |
|    | Jelaskan hal apa yang dapat menggambarkan anda memiliki ketahanan mental ketika bekerja?<br>..... |     |    |    |   |    |
| 3  | Saya merasa bangga dengan pekerjaan yang sedang saya lakukan                                      |     |    |    |   |    |
|    | Sebutkan hal yang membuat anda merasa bangga dengan pekerjaan yang Anda lakukan!<br>.....         |     |    |    |   |    |
| 4  | Saya sangat antusias ketika dapat melakukan pekerjaan yang saya kerjakan.                         |     |    |    |   |    |
|    | Sebutkan hal apa yang membuat anda antusias ketika bekerja!<br>.....                              |     |    |    |   |    |
| 5  | Saya merasa bekerja di tempat kerja saat ini adalah sebuah bentuk tanggung jawab.                 |     |    |    |   |    |
|    | Sebutkan bagaimana anda bertanggung jawab ketika bekerja!<br>.....                                |     |    |    |   |    |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 6 | Saya dapat berkonsentrasi dengan penuh ketika sedang bekerja.                  |  |  |  |  |  |
|   | Hal apa yang dapat membuat anda berkonsentrasi ketika sedang bekerja?<br>..... |  |  |  |  |  |
| 7 | Saya antusias untuk mengerjakan tugas yang sesuai dengan kemampuan saya        |  |  |  |  |  |
|   | Sebutkan alasan mengapa anda begitu antusias dalam bekerja!<br>.....           |  |  |  |  |  |

**Lampiran 2: Profil Responden**

| <b>Apakah anda sudah bekerja menjadi karyawan lebih dari 3 bulan di tempat bekerja?</b> | <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Usia</b> | <b>Pendidikan Terakhir</b> | <b>Tempat Bekerja</b>     | <b>Posisi/Jabatan</b> | <b>Provinsi asal</b> | <b>Kota asal</b> |
|---|----------------------|-------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| Tidak (berhenti di sini)  |                      |             |                            |                           |                       |                      |                  |
| Ya  | Wanita               | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat              | Cafe Inuman               | Barista               | Sulawesi Tengah      | Luwuk            |
| Ya  | Pria                 | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat              | PT. Solusi Pangan Lestari | Manager Keuangan      | Sulawesi Tengah      | Luwuk            |
| Tidak (berhenti di sini)  |                      |             |                            |                           |                       |                      |                  |
| Ya  | Pria                 | 18-28 Tahun | S1                         | Kopi A'robi               | Barista               | Sulawesi Tengah      | Palu             |
| Ya  | Pria                 | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat              | Kopi A'robi               | Barista               | Sulawesi Tengah      | Luwuk            |
| Ya  | Pria                 | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat              | kopi Shop                 | Maneger Area          | Sulawesi Tengah      | Palu             |
| Ya  | Wanita               | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat              | Tgc Coffee                | Barista               | Jawa Timur           | Surabaya         |
| Ya  | Wanita               | 18-28 Tahun | Diploma                    | Chemistry Coffee          | Cashier               | Sulawesi Tengah      | Luwuk            |
| Ya  | Pria                 | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat              | Warung Kota               | Pelayan               | Sulawesi Tengah      | Luwuk            |
| Ya  | Wanita               | 18-28 Tahun | S1                         | Becoffeeshop              | Barista               | Sulawesi Tengah      | Luwuk            |
| Tidak (berhenti di sini)  |                      |             |                            |                           |                       |                      |                  |
| Ya  | Wanita               | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat              | Lazuna Chicken            | Admin                 | Sulawesi Selatan     | Makassar         |
| Ya  | Wanita               | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat              | Kantin Sekolahan          | Kasir                 | Jawa Timur           | Surabaya         |
| Ya  | Wanita               | 18-28 Tahun | S1                         | Becoffeeshop              | Komisaris Utama       | Sulawesi Tengah      | Luwuk            |

**Lampiran 2: Profil Responden (Sambungan)**

|    |        |             |               |                                  |                      |                  |            |
|----|--------|-------------|---------------|----------------------------------|----------------------|------------------|------------|
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Manna Kopi                       | Barista              | Jawa Timur       | Surabaya   |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | S1            | Koi The                          | Cassier              | Jawa Timur       | Surabaya   |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Kopi Lain Hati                   | Barista              | Jawa Timur       | Surabaya   |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | S1            | Lontong Balap Rajawali           | Sosmed               | Jawa Timur       | Surabaya   |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | S1            | Cafe di Madiun                   | Karyawan             | Jawa Timur       | Madiun     |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | S1            | Warkop 88                        | Pelayan              | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Gaaram Indonesian Crispy Chicken | Kasir                | Banten           | Tangerang  |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Kebab Baba Rafi                  | Crew Kitchen         | Palu             | Luwuk      |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Caturra Espresso                 | Marketing Staff      | Jawa Timur       | Banyuwangi |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | S1            | Kami Kamu Eatery                 | Waitress             | Jawa Timur       | Surabaya   |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Cheskee                          | Photographer & Model | Jawa Timur       | Surabaya   |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | S1            | Royal Bakery                     | Admin                | NTT              | Kupang     |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Renhill                          | Kitchen              | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Deho Café                        | Pelayan              | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | Diploma       | Makassar                         | Sales                | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Pisa Cafe                        | Barista              | Sulawesi Selatan | Makassar   |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Kopi Kenangan                    | Pelayan              | Sulawesi Utara   | Manado     |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Cafe Borneo                      | Kasir                | Kalimantan Utara | Nunukan    |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | S1            | Felico Gelato                    | Marketing dan Admin  | Jawa Timur       | Kediri     |

**Lampiran 2: Profil Responden (Sambungan)**

|                          |        |             |               |                    |              |                  |              |
|--------------------------|--------|-------------|---------------|--------------------|--------------|------------------|--------------|
| Tidak (berhenti di sini) |        |             |               |                    |              |                  |              |
| Ya                       | Wanita | 18-28 Tahun | Diploma       | Gemar Coffee       | J            | Jawa Timur       | Madiun       |
| Ya                       | Wanita | 28-38 Tahun | Diploma       | Street Boba        | Barista      | D.I.Y Yogyakarta | Yogyakarta   |
| Ya                       | Wanita | 28-38 Tahun | S1            | Social Barn        | Chef         | Sulawesi Selatan | Makassar     |
| Ya                       | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Hoops Café         | Barista      | Sulawesi Tengah  | Luwuk        |
| Ya                       | Pria   | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Rm.Hoki            | Karyawan     | Sulawesi Tengah  | Banggai Laut |
| Ya                       | Wanita | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Roti Bakar         | Karyawan     | Jawa Tengah      | Semarang     |
| Ya                       | Wanita | 18-28 Tahun | S1            | Feel in Taste      | Karyawan     | NTT              | Kupang       |
| Ya                       | Wanita | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | You Kitchen        | Chef         | Sulawesi Tengah  | Luwuk        |
| Tidak (berhenti di sini) |        |             |               |                    |              |                  |              |
| Ya                       | Pria   | 38-48 Tahun | S1            | Pison Cafe         | Chef         | Bali             | Bali         |
| Ya                       | Pria   | 28-38 Tahun | Diploma       | Chic Lin           | Crew Outlet  | Gorontalo        | Gorontalo    |
| Ya                       | Pria   | 38-48 Tahun | SMU/Sederajat | Nasgorin           | Crew Kitchen | DKI Jakarta      | DKI Jakarta  |
| Ya                       | Pria   | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Aroem              | Waitress     | Jawa Tengah      | Semarang     |
| Ya                       | Pria   | 28-38 Tahun | S1            | Sejiwa Coffee      | Barista      | Jawa Barat       | Bandung      |
| Ya                       | Pria   | 38-48 Tahun | S1            | Bober Cafe         | Supervisor   | Jawa Timur       | Surabaya     |
| Ya                       | Wanita | 18-28 Tahun | S1            | Zybrick Cafe       | Cashier      | Jawa Timur       | Surabaya     |
| Ya                       | Pria   | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Inuman Rooftop     | Waiters      | Sulawesi Tengah  | Makassar     |
| Ya                       | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Nasi Goreng Ranjau | Pelayan      | Jawa Timur       | Surabaya     |
| Ya                       | Pria   | 38-48 Tahun | S1            | Cafe Sebelah       | Marketing    | Sulawesi Tengah  | Palu         |

**Lampiran 2: Profil Responden (Sambungan)**

|    |        |             |               |                            |              |                  |           |
|----|--------|-------------|---------------|----------------------------|--------------|------------------|-----------|
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | S1            | Batagor Gaga Luwuk         | Crew Kitchen | Sulawesi Tengah  | Luwuk     |
| Ya | Wanita | > 48 Tahun  | SMU/Sederajat | Gore-Gore                  | Koki         | Jawa Timur       | Surabaya  |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | S1            | Grind & Pull               | Team Leader  | Sulawesi Selatan | Makassar  |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | Diploma       | Chifry                     | Kasir        | Jawa Timur       | Jombang   |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Kamsia Boba                | Barista      | Sulawesi Tengah  | Luwuk     |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Foto Koffie                | Barista      | Gorontalo        | Gorontalo |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | Diploma       | Warung Kota                | Pelayan      | Sulawesi Tengah  | Luwuk     |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Bober Cafe                 | Social Media | Jawa Timur       | Surabaya  |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Bober Cafe                 | Pelayan      | Jawa Timur       | Surabaya  |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | Diploma       | Restoran                   | Chef         | Jawa Tengah      | Jogja     |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Chemistry Coffee and Space | Barista      | Sulawesi Tengah  | Luwuk     |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Inuman Rooftop             | Koki         | Sulawesi Tengah  | Luwuk     |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Soal Rasa                  | Barista      | Sulawesi Tengah  | Luwuk     |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Soal Rasa                  | Barista      | Sulawesi Tengah  | Luwuk     |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Soal Rasa                  | Barista      | Sulawesi Tengah  | Luwuk     |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | S1            | Geprek Benu                | Cashier      | Jawa Timur       | Surabaya  |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | S1            | Geprek Benu                | Pelayan      | Jawa Timur       | Surabaya  |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | S1            | Paper Cup Coffee           | Social Media | Jawa Timur       | Surabaya  |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Paper Cup Coffee           | Pelayan      | Jawa Timur       | Surabaya  |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Paper Cup Coffee           | Pelayan      | Jawa Timur       | Surabaya  |

**Lampiran 2: Profil Responden (Sambungan)**

|    |        |             |               |                            |              |                  |            |
|----|--------|-------------|---------------|----------------------------|--------------|------------------|------------|
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | S1            | Chemistry coffee and space | Pelayan      | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Warung kota                | Pelayan      | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Kamsia Boba                | Barista      | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | S1            | Marabunta                  | Waitress     | Jawa Tengah      | Semarang   |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | S1            | Kopi Kenangan              | Barista      | Sulawesi Selatan | Makassar   |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Street Boba                | Barista      | Sulawesi Selatan | Makassar   |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Couvee                     | Barista      | DIY Yogyakarta   | Yogyakarta |
| Ya | Wanita | > 48 Tahun  | SMU/Sederajat | Anna Bakery                | Baker        | Sulawesi Utara   | Manado     |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | XO Cafe                    | Pelayan      | Sulawesi Utara   | Manado     |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Coffee Inside              | Karyawan     | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Coco Chiffon               | Karyawan     | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Pria   | 38-48 Tahun | S1            | Warung Kota                | Koki         | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Pria   | 38-48 Tahun | S1            | 168 House                  | Marketing    | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Coffee Inside              | Pelayan      | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Pria   | 38-48 Tahun | SMU/Sederajat | Geprek Benu                | Crew Kitchen | Jawa Timur       | Surabaya   |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | S1            | Haus                       | Barista      | Jawa Timur       | Surabaya   |
| Ya | Wanita | > 48 Tahun  | SMU/Sederajat | New Losari                 | Cashier      | Sulawesi Selatan | Makassar   |
| Ya | Pria   | 38-48 Tahun | SMU/Sederajat | Bebek Palupi               | Karyawan     | Jawa Timur       | Surabaya   |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Daeng Mangge               | Social Media | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | S1            | Ronan Coffee               | Social Media | Sulawesi Tengah  | Luwuk      |

**Lampiran 2: Profil Responden (Sambungan)**

|    |        |             |               |                      |              |                  |             |
|----|--------|-------------|---------------|----------------------|--------------|------------------|-------------|
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | S1            | Pisa Cafe            | Barista      | Sulawesi Selatan | Pare-Pare   |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Cincau Pandan        | Kru Kitchen  | Jawa Timur       | Tulungagung |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Deho Café            | Pelayan      | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | S1            | Mon Bebe             | Kitchen Crew | Jawa Timur       | Surabaya    |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Dapoer Nonik         | Marketing    | Jawa Timur       | Sidoarjo    |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Ronan Coffee         | Barista      | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Chic Lin             | Kasir        | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |
| Ya | Wanita | 38-48 Tahun | SMU/Sederajat | Depot Kita           | Pelayan      | Jawa Timur       | Malang      |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | S1            | Zybrick Coffee       | Social Media | Jawa Timur       | Malang      |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | SMU/Sederajat | Hisana Fried Chicken | Karyawan     | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | S1            | Yoi Kona             | Pelayan      | Jawa Timur       | Madiun      |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | Diploma       | Coco Chiffon         | Admin        | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |
| Ya | Wanita | 38-48 Tahun | S1            | Dapur Hot Spicy      | Koki         | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | S1            | Teras Rumah          | Admin        | Jawa Timur       | Surabaya    |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | S1            | Gildak               | Staff        | Jawa Timur       | Surabaya    |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Manna Coffee         | Barista      | Jawa Timur       | Surabaya    |
| Ya | Wanita | 38-48 Tahun | SMU/Sederajat | Eat Toast            | Pelayan      | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Deho Cafe            | Pelayan      | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Ronan Coffee         | Barista      | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Kopi Sehati          | Karyawan     | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Nyot-nyot Thai Tea   | Barista      | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |
| Ya | Pria   | 28-38 Tahun | S1            | Oneeighteenth        | Barista      | Jawa Timur       | Surabaya    |
| Ya | Pria   | 38-48 Tahun | S1            | Ice Bakery           | Baker        | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Kopi A'robi          | Barista      | Sulawesi Tengah  | Luwuk       |

**Lampiran 2: Profil Responden (Sambungan)**

|    |        |             |               |                       |                    |                 |        |
|----|--------|-------------|---------------|-----------------------|--------------------|-----------------|--------|
| Ya | Pria   | 18-28 Tahun | S1            | Inuman Roof-top       | Admin Social Media | Sulawesi Tengah | Luwuk  |
| Ya | Wanita | 28-38 Tahun | SMU/Sederajat | Ice Bakery            | Cashier            | Sulawesi Tengah | Luwuk  |
| Ya | Wanita | 18-28 Tahun | Diploma       | Croffle City, Caruban | Pengelola          | Jawa Timur      | Madiun |

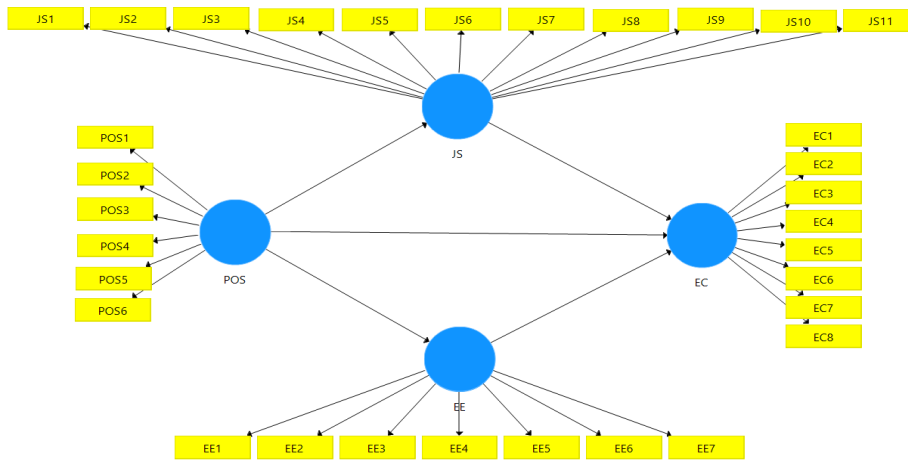
### Lampiran 3: Statistik Deskriptif

Delimiter: [Semicolon](#) Encoding: UTF-8  
 Value Quote Character: [None](#) Sample size: 116  
 Number Format: [US \(example: 1,000.23\)](#) Indicators: 32  
 Missing Value Marker: [None](#) Missing Values: 1

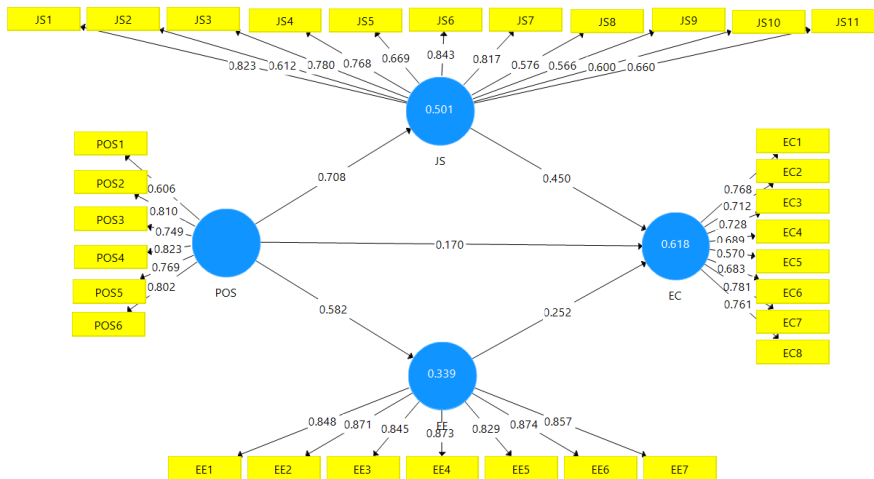
| Indicators: | Indicator Correlations |         |       | Raw File |       |       | Standard Deviation | Excess Kurtosis | Skewness |
|-------------|------------------------|---------|-------|----------|-------|-------|--------------------|-----------------|----------|
|             | No.                    | Missing | Mean  | Median   | Min   | Max   |                    |                 |          |
| POS1        | 1                      | 0       | 4.612 | 5.000    | 1.000 | 5.000 | 0.640              | 7.836           | -2.227   |
| POS2        | 2                      | 0       | 4.466 | 5.000    | 1.000 | 5.000 | 0.865              | 2.542           | -1.712   |
| POS3        | 3                      | 1       | 4.522 | 5.000    | 1.000 | 5.000 | 0.795              | 3.609           | -1.860   |
| POS4        | 4                      | 0       | 4.595 | 5.000    | 2.000 | 5.000 | 0.669              | 4.170           | -1.927   |
| POS5        | 5                      | 0       | 4.560 | 5.000    | 1.000 | 5.000 | 0.758              | 4.949           | -2.076   |
| POS6        | 6                      | 0       | 4.698 | 5.000    | 3.000 | 5.000 | 0.529              | 1.571           | -1.562   |
| EC1         | 7                      | 0       | 4.741 | 5.000    | 3.000 | 5.000 | 0.511              | 2.727           | -1.872   |
| EC2         | 8                      | 0       | 4.483 | 5.000    | 2.000 | 5.000 | 0.866              | 1.532           | -1.601   |
| EC3         | 9                      | 0       | 4.500 | 5.000    | 2.000 | 5.000 | 0.866              | 1.662           | -1.654   |
| EC4         | 10                     | 0       | 4.578 | 5.000    | 2.000 | 5.000 | 0.822              | 3.102           | -2.001   |
| EC5         | 11                     | 0       | 4.155 | 5.000    | 1.000 | 5.000 | 1.080              | -0.123          | -0.981   |
| EC6         | 12                     | 0       | 4.250 | 5.000    | 2.000 | 5.000 | 1.008              | -0.113          | -1.086   |
| EC7         | 13                     | 0       | 4.629 | 5.000    | 3.000 | 5.000 | 0.580              | 0.782           | -1.325   |
| EC8         | 14                     | 0       | 4.819 | 5.000    | 2.000 | 5.000 | 0.484              | 11.898          | -3.196   |
| JS1         | 15                     | 0       | 4.716 | 5.000    | 2.000 | 5.000 | 0.599              | 4.733           | -2.228   |
| JS2         | 16                     | 0       | 4.069 | 4.000    | 1.000 | 5.000 | 1.040              | -0.758          | -0.652   |
| JS3         | 17                     | 0       | 4.509 | 5.000    | 2.000 | 5.000 | 0.725              | 1.393           | -1.405   |
| JS4         | 18                     | 0       | 4.638 | 5.000    | 2.000 | 5.000 | 0.649              | 2.582           | -1.777   |
| JS5         | 19                     | 0       | 4.284 | 5.000    | 1.000 | 5.000 | 1.032              | 0.791           | -1.311   |
| JS6         | 20                     | 0       | 4.741 | 5.000    | 3.000 | 5.000 | 0.559              | 3.342           | -2.094   |
| JS7         | 21                     | 0       | 4.733 | 5.000    | 3.000 | 5.000 | 0.547              | 2.955           | -1.971   |
| JS8         | 22                     | 0       | 4.181 | 5.000    | 1.000 | 5.000 | 1.031              | 0.349           | -1.090   |
| JS9         | 23                     | 0       | 4.198 | 5.000    | 1.000 | 5.000 | 1.154              | 1.400           | -1.488   |
| JS10        | 24                     | 0       | 4.207 | 4.000    | 1.000 | 5.000 | 0.915              | 0.143           | -0.905   |
| JS11        | 25                     | 0       | 4.319 | 5.000    | 1.000 | 5.000 | 0.906              | 0.968           | -1.244   |
| EE1         | 26                     | 0       | 4.724 | 5.000    | 3.000 | 5.000 | 0.551              | 2.702           | -1.907   |
| EE2         | 27                     | 0       | 4.698 | 5.000    | 3.000 | 5.000 | 0.560              | 2.039           | -1.728   |
| EE3         | 28                     | 0       | 4.759 | 5.000    | 3.000 | 5.000 | 0.567              | 3.981           | -2.276   |
| EE4         | 29                     | 0       | 4.767 | 5.000    | 3.000 | 5.000 | 0.498              | 3.660           | -2.091   |
| EE5         | 30                     | 0       | 4.750 | 5.000    | 2.000 | 5.000 | 0.570              | 6.231           | -2.488   |
| EE6         | 31                     | 0       | 4.733 | 5.000    | 2.000 | 5.000 | 0.578              | 5.529           | -2.344   |
| EE7         | 32                     | 0       | 4.759 | 5.000    | 2.000 | 5.000 | 0.582              | 6.357           | -2.573   |

**Lampiran 4: Hasil PLS**

**Lampiran 4A: Kerangka Penelitian PLS**



**Lampiran 4B: Outer Model**



**Lampiran 4C: Hasil Validitas Konvergen**

| Construct Reliability and Validity |                  |       |                       |                                  |
|------------------------------------|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|
| Matrix                             | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
| EC                                 | 0.866            | 0.880 | 0.892                 | 0.510                            |
| EE                                 | 0.940            | 0.940 | 0.951                 | 0.734                            |
| JS                                 | 0.898            | 0.911 | 0.916                 | 0.502                            |
| POS                                | 0.855            | 0.870 | 0.893                 | 0.583                            |

## Lampiran 4D: Outer Loading

| Outer Loadings |       |       |       |       |
|----------------|-------|-------|-------|-------|
| Matrix         | EC    | EE    | JS    | POS   |
| EC1            | 0.768 |       |       |       |
| EC2            | 0.712 |       |       |       |
| EC3            | 0.728 |       |       |       |
| EC4            | 0.689 |       |       |       |
| EC5            | 0.570 |       |       |       |
| EC6            | 0.683 |       |       |       |
| EC7            | 0.781 |       |       |       |
| EC8            | 0.761 |       |       |       |
| EE1            |       | 0.848 |       |       |
| EE2            |       | 0.871 |       |       |
| EE3            |       | 0.845 |       |       |
| EE4            |       | 0.873 |       |       |
| EE5            |       | 0.829 |       |       |
| EE6            |       | 0.874 |       |       |
| EE7            |       | 0.857 |       |       |
| JS01           |       |       | 0.823 |       |
| JS02           |       |       | 0.612 |       |
| JS03           |       |       | 0.780 |       |
| JS04           |       |       | 0.768 |       |
| JS05           |       |       | 0.669 |       |
| JS06           |       |       | 0.843 |       |
| JS07           |       |       | 0.817 |       |
| JS08           |       |       | 0.576 |       |
| JS09           |       |       | 0.566 |       |
| JS10           |       |       | 0.600 |       |
| JS11           |       |       | 0.660 |       |
| POS01          |       |       |       | 0.606 |
| POS02          |       |       |       | 0.810 |
| POS03          |       |       |       | 0.749 |
| POS04          |       |       |       | 0.823 |
| POS05          |       |       |       | 0.769 |
| POS06          |       |       |       | 0.802 |

## Lampiran 4E: Cross Loading

### Discriminant Validity

|      | Fornell-Larcker Criterion | Cross Loadings | Heterotrait-Monotrait Ratio (HT... |       |
|------|---------------------------|----------------|------------------------------------|-------|
|      | EC                        | EE             | JS                                 | POS   |
| EC1  | 0.768                     | 0.563          | 0.633                              | 0.566 |
| EC2  | 0.712                     | 0.252          | 0.385                              | 0.330 |
| EC3  | 0.728                     | 0.464          | 0.455                              | 0.332 |
| EC4  | 0.689                     | 0.313          | 0.339                              | 0.292 |
| EC5  | 0.570                     | 0.412          | 0.525                              | 0.409 |
| EC6  | 0.683                     | 0.288          | 0.434                              | 0.414 |
| EC7  | 0.781                     | 0.587          | 0.648                              | 0.521 |
| EC8  | 0.761                     | 0.720          | 0.675                              | 0.586 |
| EE1  | 0.599                     | 0.848          | 0.635                              | 0.551 |
| EE2  | 0.612                     | 0.871          | 0.616                              | 0.534 |
| EE3  | 0.575                     | 0.845          | 0.558                              | 0.474 |
| EE4  | 0.564                     | 0.873          | 0.683                              | 0.471 |
| EE5  | 0.559                     | 0.829          | 0.574                              | 0.479 |
| EE6  | 0.582                     | 0.874          | 0.630                              | 0.515 |
| EE7  | 0.571                     | 0.857          | 0.666                              | 0.457 |
| JS1  | 0.719                     | 0.716          | 0.823                              | 0.562 |
| JS10 | 0.333                     | 0.404          | 0.600                              | 0.432 |
| JS11 | 0.541                     | 0.452          | 0.660                              | 0.480 |
| JS2  | 0.417                     | 0.306          | 0.612                              | 0.454 |
| JS3  | 0.519                     | 0.580          | 0.780                              | 0.526 |
| JS4  | 0.593                     | 0.549          | 0.768                              | 0.637 |
| JS5  | 0.433                     | 0.373          | 0.669                              | 0.584 |
| JS6  | 0.683                     | 0.666          | 0.843                              | 0.533 |
| JS7  | 0.691                     | 0.651          | 0.817                              | 0.479 |
| JS8  | 0.442                     | 0.360          | 0.576                              | 0.426 |
| JS9  | 0.328                     | 0.493          | 0.566                              | 0.357 |
| POS2 | 0.537                     | 0.556          | 0.652                              | 0.810 |
| POS3 | 0.488                     | 0.333          | 0.465                              | 0.749 |
| POS4 | 0.537                     | 0.436          | 0.627                              | 0.823 |
| POS5 | 0.398                     | 0.447          | 0.515                              | 0.769 |
| POS6 | 0.546                     | 0.517          | 0.551                              | 0.802 |
| POS1 | 0.375                     | 0.331          | 0.377                              | 0.606 |

**Lampiran 4F: Inner Model (Boostraping)**



**Lampiran 4G: R-square**

**R Square**

| Matrix | R Square | R Square Adjusted |
|--------|----------|-------------------|
|        | R Square | R Square Adjusted |
| EC     | 0.618    | 0.608             |
| EE     | 0.339    | 0.333             |
| JS     | 0.501    | 0.497             |

**Lampiran 4H: Path Coefficient**

**Path Coefficients**

|           | Mean, STDEV, T-Values, P-Values | Confidence Intervals | Confidence Intervals Bias Corrected | Samples          |          |
|-----------|---------------------------------|----------------------|-------------------------------------|------------------|----------|
|           | Original Sample ...             | Sample Mean (M)      | Standard Deviation...               | T Statistics ... | P Values |
| EE -> EC  | 0.252                           | 0.237                | 0.118                               | 2.127            | 0.017    |
| JS -> EC  | 0.450                           | 0.449                | 0.115                               | 3.901            | 0.000    |
| POS -> EC | 0.170                           | 0.185                | 0.084                               | 2.019            | 0.022    |
| POS -> EE | 0.582                           | 0.593                | 0.075                               | 7.739            | 0.000    |
| POS -> JS | 0.708                           | 0.722                | 0.050                               | 14.171           | 0.000    |

**Lampiran 4I: Hasil *Specific Indirect Effects***

| <b>Specific Indirect Effects</b> |                                 |                      |                                     |                  |              |
|----------------------------------|---------------------------------|----------------------|-------------------------------------|------------------|--------------|
|                                  | Mean, STDEV, T-Values, P-Values | Confidence Intervals | Confidence Intervals Bias Corrected | Samples          |              |
|                                  | Original Sample...              | Sample Mean...       | Standard ...                        | T Statistics ... | P Values     |
| POS -> JS -> EC                  | 0.319                           | 0.324                | 0.084                               | 3.774            | <b>0.000</b> |
| POS -> EE -> EC                  | 0.147                           | 0.141                | 0.074                               | 1.972            | <b>0.025</b> |

**Lampiran 5: Jawaban Uraian Responden**

**Lampiran 5A: Jawaban Uraian 1-6 Dukungan Organisasional**

| Sebutkan bentuk pujian dan dorongan apa saja yang anda dapatkan ketika bekerja! | Sebutkan gathering seperti apa yang anda lakukan bersama! | Sebutkan keluhannya!   | Jelaskan bentuk perhatian perusahaan terhadap pekerjaan dan hidup anda! | Apakah anda pernah menerima peringatan? Jelaskan apa bentuk peringatan yang anda terima! | Jelaskan bentuk teguran yang anda pernah terima! |
|---|---|--|---|--|--|
| Semangat  | Gathering makan bersama keluarga,acara ulang tahun,dll    | Sakit  | Menghargai karyawan   | Fokus  | Fokus  |
| Kerja yang bagus.. Pertahankan..  | Liburan di villa  | Tambahan tenaga kerja untuk meringankan pekerjaan                                    | Menyetujui permohonan cuti  | Tidak pernah   | Tidak pernah                                     |
| Di belikan roko   | Geng motor  | Gak ada bos ku baik  | Bos ku Bae itu aja  | Bos ku the best,kalau MW tanya datang ke kopi arobi                                      | Sudah pokoknya bosku Bae itu saja                |
| Bagus cekatan   | Seperti keluarga  | Keluhan  | Peduli di saat sakit  | Peringatan kalau kita berbuat salah  | Berkerja tidak fokus                             |
| best of best  | kumpul teman  | baik sekali  | tidak ada   | tidak pernah   | tidak ada  |
| Bagus semakin ada peningkatan dalam bekerja. Semangat terus.                    | Tidak ada hanya diberi reward berupa bonus uang           | Jadwal shift jumping dan langsung jadwal lebih tertata dan tidak pernah jumping lagi | Diberikan cuti pada saat staff memerlukan                               | Lebih peka terhadap pekerjaan  | Telat masuk                                      |
| Kerja anda sudah maksimal,tingkatkan.   | Makan malam bersama                                       | Jam kerja yang padat   | Memberikan tip / bonus  | Tidak pernah   | Jangan diulang kembali                           |
| Tetap semangat  | Halalbihalal  | Jam kerja yang tidak sesuai dengan schedule  | Memberikan THR  | Surat Peringatan 1   | Makian   |

**Lampiran 5A: Jawaban Uraian 1-6 Dukungan Organisasional (Sambungan)**

|                               |  |  |   |   |   |
|-------------------------------|--|--|---|---|---|
| Tetap semangat guysss         | Community dan family   | gaji yang kurang sepadan   | Bisa memberikan gaji yang banyak  | Pernah. Peringatan tentang sikap dalam melayani pelanggan.                              | Jaga sikap  |
| Kerja baik, bersih dan cepat  | Selama bekerja tidak pernah ada diadakan gthring   | Sistem kurang update   | Jarang ada bentuk prhtian dbrikan ,hanya sbtas ucapan   | Tidak pernah  | Di tegur karena terlambat mmbrikan laporan bulanan                                  |
| susah bersama sukses bersama  | diajak makan bareng  | tips menghadapi customer yang aneh-aneh ke-lakuannya   | ibu saya sakit dibolehkan untuk tidak masuk kerja   | keteledoran yang saya lakukan terhadap keuangan, layaknya itu adalah keuangan saya gitu | datang telat biasanya   |
| Semangat boss                 | Bagitulah pokoknya   | Tead si  | Sangat perhatian pokoknya   | Tidak pernah  | Tidak pernah  |
| Terima kasih dan kopinya enak |  | Stock selalu menipis   |   |   | Seperti telat   |
| "oke baguss lanjut kan"       | Harus nya seperti itu akan tetapi untuk karyawan seperti kami jarang ada gathering yang di lakukan | Sanga setuju di karenakan itu adalah hal yg penting untuk pendekatan kerja antar sesama akan tetapi tidak di lakukan di tempat kerja saya dikarenakan kebanyakan dari kami jarang dapat berkomunikasi langsung dengan atasan | Sangat setuju, atasan yg dapat mengenal karyawan dengan baik adalah atasan yang baik tetapi Sebagai karyawan part time kami hanya bekerja seperti biasa dan Sulit berkomunikasi dengan atasan | Hampir tidak pernah   | Hal ini dapat dilakukan Dengan cara yg baik dan tidak menyinggung perasaan karyawan |
| Terus berikan yang terbaik    | Hangout bersama  | Intensitas kerja terhadap salary   | Menaikkan salary karyawan   | Tentang ke-disiplinan waktu kerja   | Sanksi/pemotongan salary  |

**Lampiran 5A: Jawaban Uraian 1-6 Dukungan Organisasional (Sambungan)**

|   |                               |  |  |                                  |   |
|---|-------------------------------|--|--|----------------------------------|---|
| Ucapan terimakasih dan masukan membangun  | kumpul makan                  | Kenyamanan toleransi bersama                                   | Oke  | Belum                            | Tepat waktu                             |
| Bagus! Pekerjaanmu Rapi !   | Makan bersama setelah bekerja | Pelanggan yang tidak sabaran                                   | Memberikan jatah cuti dengan tidak potong gaji   | Jangan lalai dalam bekerja       | Berperilaku yang sopan dengan pelanggan |
| ketika tepat waktu  |                               | Naik gaji  | menyediakan tempat tinggal layak   |                                  | terlambat                               |
| selamat atas keberhasilan mencapai target penjualan per hari. tambahan bonus di akhir bulan ketika gajian | gathering bukber              | kurangnya karyawan yang membantu                               | kalau sakit boleh ijin tidak masuk, kalau sedang sakit dihubungi langsung oleh manager dan memberikan saran untuk istirahat dan berobat. | -                                | -                                       |
| Tepat waktu   | Seperti makan bersama         | Kekurangan karyawan dan karyawan satu tidak melakukan tugasnya | Perusahaan tetap menyuruh karyawan masuk padahal itu hari raya besar   | Tidak                            | Seperti melakukan pekerjaan teledor     |
| Kerjamu bagus kok!  | Ngobrol, main, ngemil         | Alur kerja yang kurang lancar                                  | Memberi masukan jika ada masalah yang diceritakan  | Ya, diberi masukan secara privat | Kamu harusnya bantu atasanmu            |
| Memberikan motivasi   | Acara kumpul bersama          | Sistem kerja   | Perusahaan memberikan tunjangan  | Ya, saat memecahkan properti     | Teguran secara verbal                   |
| Wah hebat kamu! Terus giat ya!  | Employee Monthly              | Antre yang panjang dari konsumen                               | Membantu kawan saya  | -                                | -                                       |
| Kamu terbaik  | -                             | Mengenai rekan kerja   | Selalu ada briefing  | Kurang mengefisiensi waktu       | Tegur secara perlahan                   |

**Lampiran 5A: Jawaban Uraian 1-6 Dukungan Organisasional (Sambungan)**

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| kerja cepat  | maju bersama   | tidak ada   | memperhatikan keluarga  | tidak pernah  | tidak pernah   |
| Saya sangat suka dengan kinerja anda, kalau begini terus gaji anda akan saya naikkan 😊.  | Makan bersama tim.   | Contohnya, Teman kerja yang taunya cuman nyuruh" teman kerjanya , dan tidak bekerja sesuai kewajibanya. | Alhamdulillahnya disaat orang tua saya sakit, saya diizinkan untuk pulang dan merawat orangtua saya sampai sehat 😊. | Ya, contohnya seperti kalau saya tidak sengaja tidak senyum ke pelanggan. | "Sindi kalau ketemu pelanggan jangan lupa senyum yah 😊". |
| Sangat tekun dan disiplin  | Makan bersama  | Penyediaan Barang2 yang habis   | Selalu di ingatkan untuk menjaga kesehatan dengan pemberian vitamin   | Tidak pernah  | Tidak pernah   |
| Mendapatkan jenis varian minuman baru  | Ke pulau   | Keterlambatan pulang dalam bekerja  | Bisa bekerja sambil kuliah  |   | Istirahat tidak pada jamnya                              |
| Harus bekerja dengan tulus agar pekerjaan yang kita kerjakan bisa terlaksana dengan baik | Dalam bentuk games yang bertujuan agar bisa membangun keakraban ataupun kebersamaan. | tidak ada   | Harus membedakan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi, kalau lagi kerja jangan membeda-bedakan!                | Pernah! jangan terlambat masuk kerja                                      | Harus tepat waktu  |
| Kerja kamu sangat bagus  | Evaluasi bersama   | Jam istirahat yang sempit   | Memberikan fasilitas yang cukup   | Tidak ada   | Terlambat  |
| Komisi   | Outing ke luar kota  | Blm ada   | Tidak membebani jam kerja   | Tidka pernah  | Belum pernah   |
| Harus kerja keras dan terus mengembangkan potensi diri                                   | Makan bersama  | Minta untuk ada hari libur di dalam satu minggu sekali  | Memberikan solusi atas keluhan  | Tidak   | Belum pernah   |

**Lampiran 5A: Jawaban Uraian 1-6 Dukungan Organisasional (Sambungan)**

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| Thankyou kinerjanya yaa dan selalu berikan yang terbaik  | agak jarang, biasanya halal bi halal atau liburan jika seluruh jadwal ketemu | Keluhan seperti adanya pekerjaan tambahan diluar jadwal yang ditetapkan          | Perusahaan bisa memaklumi jika terjadi keadaan mendesak yang mengharuskan ijin tidak masuk kerja                             | Belum pernah   | Teguran agar lebih berhati-hati saat kerja   |
| Semangat terus!  | Bukber, liburan bersama saat hari” besar                                     | -  | Dibantu secara materil   | belum pernah, tetapi saat atasan memberi teguran terkait sesuatu, yg itu diluar pekerjaan itu justru membentuk diri kita untuk bertanggung jawab atas sesuatu yg kita kerjakan | Jangan mengobrol saat bekerja  |
| Mendapatkan Reward ,Dari pengunjung kafe karena telah menyediakan hidangan serta fasilitas yang lengkap untuk pengunjung, dan pencapaian Target yang memuaskan | Di ajak boss untuk liburan bersama dengan karyawan lain                      | Tidak ada keluhan ,karena semua karyawan disamaratakan dan tidak di beda bedakan | Memperhatikan kondisi kesehatan ,kinerja serta kesejahteraan karyawan ,agar karyawan Beta serta setia 100% kepada perusahaan | Setiap hari selalu di berikan peringatan agar lebih fokus dalam bekerja  | Teguran yang saya pernah terima yaitu ,Boss menegur saya agar lebih berhati2 dan fokus dalam bekerja |
| -  | Makan bersama  | -  | -  | -  | -  |

**Lampiran 5A: Jawaban Uraian 1-6 Dukungan Organisasional (Sambungan)**

|  |  |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|
| Memberi pujian ketika bisa membakar roti dengan tingkat kematangan yang diharapkan pemilik |  | Ketika sakit, pemilik mengizinkan saya beristirahat           | Karena saya masih kuliah pemilik memberi inin saya mengerjakan tugas saat waktu luang di tempat kerja | Ketika melayani tidak sesuai SOP yang dijelaskan, pemilik mengingatkan saya | Diingatkan agar dapat melayani dengan lebih baik lagi             |
| Diberikan reward ketika menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu                             | Rekreasi bersama   | Jam lembur  | Bonus   | Teguran   | Penjelasan langsung   |
| Naik gaji  | Berkumpul bersama melakukan lomba yang seru-seru               | Keluhan tentang over orderan dengan tenaga yang kurang banyak | Memberikan izin cuti  | Teguran   | Terlambat jam masuk   |
| Good job   | Kumpul bersama seluruh staff dan karyawan bersama pemilik cafe | Keluhan terkait jam kerja yang tidak menentu                  | Perhatian dalam hal memperlakukan setiap karyawan yang membutuhkan bantuan tentang kehidupan          | Sejauh ini belum pernah   | Kehati-hatian dalam menyiapkan dan menggunakan alat masak memasak |
| Semangattt kerjaa  | Halal bi halal, buka bersama, rekreasi bersama                 | Alat memasak yang mulai tua                                   | Perusahaan memberikan bentuk tunjangan untuk hal hal mendesak apabila saya memerlukan hal itu         | Sejauh ini saya belum pernah menerima                                       | Tidak pernah mendapat   |
| Semangat ya  | Kurang karena susah dalam mencocokkan jadwal                   | Bahan yang kurang   | Bisa memberikan kesempatan apabila ada hal tak terduga terjadi  | Belum pernah  | Belum pernah  |

**Lampiran 5A: Jawaban Uraian 1-6 Dukungan Organisasional (Sambungan)**

|  |  |   |  |   |                                       |
|--|--|---|--|---|---------------------------------------|
| Kerja yang baik dan terus maksimal                             | Rekreasi bersama, halal bi halal             | Belum pernah ada keluhan                              | Adanya bantuan dana ketika mengalami dukacita                                | Belum pernah  | Belum pernah                          |
| Semangat bro   | Rekreasi bersama                             | Mesin kopi yang mulai error                           | Mentoleransi apabila ada hal tidak terduga                                   | Tidak pernah  | Belum                                 |
| Terus dilaksanakan   | Buka bersama, nonton bersama, halal bi halal | Adanya alat-alat yg mulai tidak berfungsi dengan baik | Memberikan bonus serta reward atas pencapaian                                | Tidak   | -                                     |
| Semangat   | Rekreasi                                     | -   | Toleransi umat beragama  | -   | -                                     |
| Melakukan pekerjaan dengan baik disaat pengunjung sedang ramai | -  | Masalah ekonomi karyawan                              | Memberikan bonus saat saya melakukan pekerjaan dengan baik                   | Pernah karena sudah terlambat datang kerja sebanyak 10 kali | Teguran karena terlambat datang kerja |
| -  | -  | -   | -  | -   | -                                     |
| Good job terus lanjutkan                                       | Rekreasi bersama, makan malam bersama        | Keluhan terkait menipisnya ketersediaan barang        | Memberikan jatah liburan yang sesuai dengan kalender sehingga tetap seimbang | Tidak pernah  | Belum pernah                          |
| Kerja baik   | -  | Bahan yang menipis                                    | Perusahaan memiliki kelonggaran dan toleransi pada hari raya beragama        | -   | -                                     |
| Tetap semangat ya bu mar                                       | Makan makan bersama                          | Rekan kerja yang kurang suportif                      | Hari kerja yang sama rata dan hari libur yang sesuai                         | Belum   | Belum                                 |
| reward   | outing                                       |   |  |   | teguran lisan                         |
| Semangat   | Makan bersama                                | -   | Memberikan ijin apabila sakit atau ada acara penting                         | Tidak pernah  | Tidak pernah                          |
| Semangat   | Makan bersama                                | -   | Kadang kadang  | Belum   | Belum pernah                          |

**Lampiran 5A: Jawaban Uraian 1-6 Dukungan Organisasional (Sambungan)**

|  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
| Semangat bro   | Makan makan dan rekreasi   | Jam kerja yang padat                               | Memberikan ijin  | Blm   | Blm  |
| Semangat   | Halal bi halal   | -  | Memberi ijin   | Blm pernah  | Belum pernah   |
| Semangat terus, Good job   | Rekreasi bersama di hari libur   | Kurangnya gadget untuk melakukan interaksi         | Dapat ijin jika mendesak   | Blm pernah  | Belum pernah   |
| Maju terus   | Nonton bareng  | Berbagai peralatan yang mulai habis di refil       | Dapat ijin jika sakit/alami musibah  | Blm pernah  | Blm pernah   |
| Seperti melalui ucapan, contohnya "kamu sangat hebat dan cepat, orang seperti ini yang patut ditiru". ataupun dalam bentuk makanan/materi, contohnya "kue/minuman dan uang (bonus)" Hal hal seperti itu yang membuat saya termotivasi untuk terus melakukan itu. | Seperti membahas pencapaian<br><br>Seperti membahas keberhasilan bersama dan membahas agar lebih meningkat dari hari ke hari | Seperti sakit, kecelakaan kerja, ataupun kedukaan. | Seperti perusahaan membentuk lingkungan atau kelompok yang nyaman bagi karyawan untuk berbagi mengenai tantangan dan masalah hidup yang mereka hadapi, baik di tempat kerja maupun kehidupan pribadi dan menunjukkan empati dengan memberi apresiasi dalam hubungan antarkaryawan. | Peringatan yang pernah saya terima adalah peringatan tentang untuk tidak lagi melakukan hal hal yang dianggap tidak sesuai dengan standar ditempat bekerja. | Harus disiplin, jangan lambat, dan harus mematuhi segala keamanan dalam bekerja. |
| Ciayoo   | Bukber, rekreasi   | Bahan-bahan yang kurang                            | Mendapat ijin jika ada hal mendesak  | Belum   | Belum  |

**Lampiran 5A: Jawaban Uraian 1-6 Dukungan Organisasional (Sambungan)**

|                       |   |   |  |  |  |
|-----------------------|---|---|--|--|--|
| Kerja yang mantap pak | Silahturahmi                                | Apabila ada alat/bahan yang mulai menipis                         | Mengerti akan keadaan dan sering memberikan bantuan sebisa mungkin                         | Belum pernah                                     | Belum pernah                                   |
| Semangat              | Makan bersama                               | -   | Beri ijin  | -  | -  |
| Kerja baik            | -   | -   | Ijin   | Tdk pernah                                       | Tdk pernah                                     |
| Semangat              | Rekreasi                                    | -   | -  | -  | -  |
| semangat              | Annivesary                                  | Ketersediaan bahan  | Bantuan sembako dan thr  | Belum  | Belum  |
| Mantap                | Anniv                                       | Semua teratasi  | Tunjangan dan ijin   | Belum pernah                                     | Tidak pernah alamj                             |
| Good job              | Rekreasi bersama seluruh staff dan karyawan | Terkait kebutuhan kebutuhan penunjang seperti gadget untuk konten | Mengerti akan kondisi apa yang terjadi dan tidak pernah berhenti untuk membantu jika perlu | belum pernah sejauh ini                          | Belum ada                                      |
| Ciayo                 | Rekreasi                                    | -   | Ijin dalam keadaan darurat   | -  | -  |
| Semangat              | Rekreasi                                    | -   | memberikan bantuan sembako   | Belum  | Belum  |
| Semangat gita         | Halal bi halal, rekreasi                    | -   | Dapat ijin   | -  | -  |
| Kerja yang rajin      | Halal bi halal                              | Kurang ramag  | Dapat ijin   | Ya pernah, karena tidak sopan melayani pelanggan | Saya langsung menyerobot pembicaraan pelanggan |
| Semangat              | Makan bersama                               | -   | Bisa ijin mendesak   | -  | -  |

**Lampiran 5A: Jawaban Uraian 1-6 Dukungan Organisasional (Sambungan)**

|                 |                      |  |   |              |              |
|-----------------|----------------------|--|---|--------------|--------------|
| Good job        | dinner bersama       | Memperhatikan setiap kebutuhan resto             | Memberikan kompensasi jika terjadi hal tidak diinginkan | -            | -            |
| Semangat        | -                    | -  | -   | -            | -            |
| Semangat        | Nonton bareng        | -  | -   | -            | -            |
| Semangat bro    | Jalan jalan          | -  | Dapat meminta ijin pulang karena ada urusan kampus      | -            | -            |
| Semangat tante  | Ucapan syukur ibadah | Butuh bahan                                      | Memberikan hadiah                                       | -            | -            |
| -               | Makang makang        | -  | Bisa ijin kalo sakit                                    | -            | -            |
| -               | Makan makan          | -  | -   | -            | -            |
| Makasih         | Makan bersama bos    | -  | Dapat bantuan dan tambahan bonus                        | -            | -            |
| kerja baik pak  | makan bersama        | jika bahan kurang langsung di reffil             | dapat cuti untuk pulang kampung merayakan lebaran       | belum pernah | belum pernah |
| semangat pak jo | makan makan          | memperhatikan kelayakan dan kenyamanan pelanggan | bisa cuti   | -            | -            |
| kerja bagus     | makan-makan          | -  | dapat ijin jika ada acara keluarga                      | -            | -            |
| mantap          | makan bersama        | stok bahan                                       | cuti kerja  | -            | -            |
| hadiah          | makan bersama        | -  | -   | -            | -            |
| saling membantu | rekreasi             | -  | dapat cuti  | -            | -            |

**Lampiran 5A: Jawaban Uraian 1-6 Dukungan Organisasional (Sambungan)**

|                                 |                           |   |                                     |                    |                 |
|---------------------------------|---------------------------|---|-------------------------------------|--------------------|-----------------|
| bercanda                        | buka bersama              | -   | dapat ijin kerja                    | -                  | tidak pernah    |
| pantang menyera-<br>rah         | rekreasi bersama          | alat penunjang publikasi  | bisa ijin                           | jarang             | tidak pernah    |
| good job                        | halal bi halal            | kurangnya bahan   | bisa cuti jika ada keadaan mendesak | -                  | -               |
| semangatt ki                    | outing                    | jam kerja full  | uang lembur jika lembur             | ya, lambat bekerja | jangan sembrono |
| pasti bisa                      | makan bersama             | -   | bisa cuti lebaran                   | belum ada          | belum ada       |
| semangat bro                    | bukber, halal bi halal    | bahan yang menipis di refill  | dapat cuti jika mendesak            | belum pernah       | belum pernah    |
| semangat sis                    | travelling                | alat yang mulai menua   | cuti liburan yang sepadan           | belum pernah       | belum pernah    |
| Ada reward saat melebihi target | Makan di rumah makan      | Saat kurang mencapai target, dapat dijelaskan agar dapat dimengerti | Dapat ijin tanpa dipotong gaji      | Belum pernah       | -               |
| semangat terus                  | bukber                    | -   | ijin libur natal                    | -                  | -               |
| maju terus                      | trip bersama              | -   | cuti melahirkan                     | belum pernah       | belum pernah    |
| kerja baik mba                  | jalan-jalan               | -   | ijin                                | tidak              | tidak           |
| kerja baik                      | nonton bersama            | bahan bahan yang sudah kosong di tambah                             | cuti jika ada urusan keluarga       | belum pernah       | belum pernah    |
| semangat pak                    | silaturahmi makan bersama | stok menipis  | ijin sakit                          | -                  | -               |
| semangat ya guys                | buka bersama              | -   | memberikan libur yang sepadan       | -                  | -               |
| mangats                         | makan malam               | -   | liburan sesuai                      | -                  | -               |
| ayo bisa                        | bukber                    | -   | ijin                                | -                  | -               |
| good job bro                    | rekreasi                  | -   | jam kerja dan hari libur            | -                  | -               |
| maju pantang mundur             | makan bersama             | -   | waktu liburan yang cukup            | -                  | -               |

**Lampiran 5A: Jawaban Uraian 1-6 Dukungan Organisasional (Sambungan)**

|                        |                              |                               |  |   |                                  |
|------------------------|------------------------------|-------------------------------|--|---|----------------------------------|
| kerja yang baik bro    | jalan-jalan                  | -                             | -  | -   | -                                |
| mantap                 | makan bersama                | -                             | ijin libur   | -   | -                                |
| semangat guys          | halal bi halal, makan makan  | -                             | ijin mendesak terkait keluarga                         | -   | -                                |
| mantap                 | halal bi halal               | -                             | libur  | -   | -                                |
| mantap                 | makan makan                  | -                             | -  | -   | -                                |
| mantap                 | jalan                        | -                             | ijin kerja   | -   | -                                |
| Mantap lanjutkan       | Liburan luar kota            | Jam kerja                     | adanya pembagian sembako dan thr                       | Belum pernah                              | Belum pernah                     |
| Mantap om lanjutkan    | silaturahmi makan diluar     | Bahan yang kosong             | Cuti lebaran dan pulang kampung                        | Belum                                     | Belum pernah                     |
| Mantap gaskan          | Acara makan dan buka bersama | Stok menipis                  | ljin kuliah mendadak                                   | -   | -                                |
| Gaspoll broo           | Bukber                       | Media konten                  | Mendapat bonus tambahan dan kenaikan gaji              | -   | -                                |
| Kerja bagus dan teliti | Liburan                      | Karyawan yang tidak supportif | ljin keadan darurat                                    | Belum pernah sejauh ini dan jangan sampai | Belum pernah                     |
| kerja bagus! semangat  |                              | kenyamanan tempat duduk       | libur seminggu sekali dan boleh izin dengan keterangan | menjaga kebersihan                        | dusahakan tidak datang terlambat |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 1-4 Kreativitas Karyawan**

| <b>Sebutkan alat apa saja yang anda dapat operasikan saat bekerja!</b> | <b>Sebutkan bentuk persuasi(ajakan) yang anda lakukan ketika melayani pelanggan!</b>          | <b>Bagaimana cara anda melihat apa yang diinginkan dan diperlukan oleh pelanggan?</b> | <b>Jelaskan bentuk sapaan dan pertanyaan yang anda lemparkan kepada setiap pelanggan!</b> |
|--|---|---|---|
| Timbangan  | Menawarkan minuman  | Membangun hubungan baik dengan pelanggan  | Berdiskusi dengan pelanggan   |
| Mesin vacuum packaging produk, mesin seal, komputer, mesin espresso    | Silahkan berkunjung kembali bila berkenan   | Merekomendasikan makanan/minuman yang signature dari kami                             | Merekomendasikan makanan/minuman yang signature dari kami                                 |
| Di bilang bos ku Bae hhuu  | Ada lagi?   | Bos ku bae  | Bosku bae   |
| Semua peralatan mesin expreso dll                                      | Melayani dengan sopan   | Bertanya apaa yang dia inginkan   | Bertanya apa yang mereka inginkan   |
| Sistem kasir, mesin kopi, mesin grinder, manual brew                   | terimah kasih   | menanyakan apa yg bisa di bantu   | melihat yg di butuhkan nya  |
| Mesin kasir  | Menawarkan semua produk dan memberi tau kalau ada diskon jika menggunakan pembayaran tertentu | Menanyakan apa yang di mau  | Ditanya   |
| Pembersih meja   | Menawarkan menu-menu yang best seller   | Langsung menyapa / bertanya kepada pelanggan  | Langsung bertanya pd pelanggan  |
| Perlatan dalam membuat kopi  | Memanggil teman melalu chat DM  | Menanyakan apa yang disukai pelanggan   | Menayakan apa yang di sukai pelanggan   |
| Mngkin komputer bagian kasir   | Marii... silahkan dipilih menyua..  | menanyakan apa yang disukai   | menanyakan apa yang disukai   |
| tab kasir, aplikasi dan sejenisnya                                     | Jarang bicara ke pelanggan  | Sya brtnya k plnggan  | Sya menyapa sprti hallo, ada yg bsa sy bntu ,mau psan apa                                 |
| Laptop   | menawarkan promo mungkin  | dari pertanyaan pelanggan   | dari pertanyaan pelanggan   |
| Tablet kasir   | Tead  | Dari dpe ba pangge  | Tetau   |
| Mesin kasir  | Memesankan minuman favorit  | Dari nafas  | Cukup dengan mata   |
| Mesin kopi   | Menawarkan promo atau penawaran yg sedang kami promosikan                                     | Tergantung dengan usia dan cara pakaian mereka  | Sesuai dengan kebutuhan umur  |
| Mesin kopi   | Terimakasih atas kedatangannya, silahkan datang kembali lain waktu                            | Range usia  | Memikirkan sesuatu berdasarkan apa yang dilihat customer                                  |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 1-4 Kreativitas Karyawan (Sambungan)**

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| Handphone  | Writing  | Search  | Halo selamat pagi  |
| Laptop, komputer, mesin kasir, peralatan dicafe                                | Mengajak untuk mencoba menu baru yang lagi populer   | Melalui percakapan singkat saat dikasir                               | Haloo, apa kabar? Jarang melihatmu kesini lagi   |
| mesin saringan kopi  | ayo mas/mbak mumpung promo   | dengan menanyakan dia butuh apa                                       | halo broo/sis  |
| kompot, mesin kasir  | beli produk yang sedang promo  | menanyakan apa yang dia ingin makan, apa yang dia suka dan tidak suka | selamat pagi/siang/sore/malam. terima kasih  |
| Kompot , alat pembakaran   | Saya menanggil teman-teman saya untuk makan di tempat bekerja saya   | Saya seperti tempanya nyaman dan makananya enak                       | Hallo , apakah kebiasa mau di keringkan atau kebiasa biasa saja  |
| Laptop, kamera, instagram  | Menawarkan produk bundling baru  | Dengan survei dan melihat statistik                                   | Senyuman dan anggukan  |
| Peralatan dalam melayani tamu  | Selamat datang kembali   | Bertanya kepada pelanggan apa yang dibutuhkan                         | Selamat datang, ada yang bisa saya bantu   |
| Kamera dan drink maker   | Ini lagi ada promo, apa gamau sekalian kak?  | Membaca gerak gerak dan tatapan                                       | Haii kak / ko / ce, mau pesan minuman / snack apa?   |
| Komputer   | -  | Gerak gerak pelanggan   | Sapaan selamat pagi smpe malam   |
| pisau  | sajian yang enak   | produk yang lebih banyak sold out                                     | haloo  |
| Mesin kasir, mesin penghancur es batu, mesin penggiling bumbu dan mesin antri. | "Hari ini ada paket hemat #Bareng-Teman, makan berdua cukup bayar Rp 20.000 saja untuk setiap produk nasi goreng seafood ukuran medium." | -   | Selamat malam, malam ini ingin makan menu apa??  |
| Kasir  | Menawarkan barang2 yang terbaik pada konsumen  | Dengan menanyakan apa yang dibutuhkan                                 | Halo pak/ibu apa yang sedang dicari  |
| Moka pot, espresso maker, chemex dll.  | Mengajak pelanggan mencoba es krim gratis dengan 1 sendok saja per orang   | Melihat dari umur dan jenis kelamin.                                  | Hallo selamat pagi selamat datang di pisa cafe, Bapak/ibu/kakak datang berapa orang,? Apakah ingin duduk di smoking room atau no smoking room?.. Apakah bapak/ibu /kakak ingin makan makanan yang best di pisa cafe? |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 1-4 Kreativitas Karyawan (Sambungan)**

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| tidak ada   | tidak ada  | tidak ada   | mau pesan apa kak?  |
| Mesin kasir   | Menawarkan menu rekomendasi  | Bertanya kepada pelanggan   | Hallo, ada yang bisa di bantu ?   |
| Komputer dan mesin produksi   | Penawaran kerjasama  | Dengan pertanyaan   | Bagaimana rasa dari produk kami   |
| Mesin kasir   | Lewat story instagram  | Dari komen posting instagram  | Selamat Malam. Mau order apa kak?   |
| Blender, alat penyampur minuman, shaker                             | Selamat datang kembali kak :)  | Dengan bertanya langsung jika pelanggan membutuhkan bantuan dalam memilih pesanan   | Selamat siang kak, ada yang bisa dibantu..  |
| Pisau, talenan, panci, kompor dsb                                   | Menawarkan beberapa menu yg menjadi ciri khas Social barn  | Memperhatikan setiap pelanggan yg berkunjung  | Halo, bagaimana maknanya? Mungkin ada masukan   |
| Timbangan kopi ,cerek,termometer ,Coffe grinder,alat penyaring kopi | Yaitu meyakinkan pengunjung bahwa cafe di tempat saya bekerja memiliki hidangan yang sangat enak serta pelayanan dan fasilitas yang sangat memuaskan | Selalu siap untuk bertanya jika ada pengunjung merasa bingung dan malu bertanya ketika mau memesan atau meminta bantuan kepada kami | Hallo selamat datang di kedai cafe kami ada yang bisa kami bantu?? Mau pesan apa kak?? Okey baik pesannya segera tiba ,dan ini nomor tempat duduk Kaka , semoga hari Kaka menyenangkan selalu |
| Kompor dan alat pemanak nasi  | -  | -   | -   |
| Alat bakar  | Melayani dengan ramah dan semangat sehingga pelanggan mau kembali lagi ke tempat saya bekerja  | Ketika pelanggan dirasa bingung saat melihat menu, saya menjelaskan   | Mau beli apa pak/bu...lalu ketika pelanggan bingung membaca menu, saya akan menjelaskan   |
| Peralatan dapur   | -  | Dari gerak gerik pelanggan dan pertanyaan yang diberikan  | Sapaan selamat datang   |
| Mixer, oven   | Senyum dan selalu ramah  | Apa yang diperhatikan oleh pelanggan  | Halloo slamat siang kak, ada yang bisa saya bantu? Ohiya hari ini kita ada promo discount utk produk tertentu   |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 1-4 Kreativitas Karyawan (Sambungan)**

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Kompore,alat bak-<br>ing,alat presto, dll               | Saya tidak<br>melakukan per-<br>suasi karena<br>bekerja di kitchen | Saya tidak bisa melihat<br>langsung pelanggan karena<br>di kitchen | Saya tidak bisa melihat<br>langsung pelanggan ka-<br>rena di kitchen |
| Kompore,panci<br>penggorengan, palu<br>daging, dll      | Selamat datang<br>kembali kak                                      | Bertanya apa yang bisa<br>dibantu                                  | Ada yang bisa dibantu  |
| Kompore, panci,dll                                      | Selamat datang<br>kembali  | Bertanya kepada pelanggan<br>apakah ada request                    | Selamat datang kak,<br>mau order apa?                                |
| Alat pembersih  | Saya bertugas<br>untuk melayani<br>terkait kebersi-<br>han         | Bertanya apakah ada yg<br>bisa dibantu                             | Halo selamat datang di<br>aroem                                      |
| Mesin cofee, alat<br>drip, shaker,dll                   | Menulis notes<br>pada minuman                                      | Bertanya langsung  | Ada yg bisa dibantu  |
| Saya tidak<br>menggunakan alat<br>dengan sering         | Menyapa pelang-<br>gan   | Bertanya apakah ada ma-<br>sukan                                   | Bagaimana dengan ma-<br>kanaan yg disiapkan?                         |
| Mesin cashier,alat<br>hitung                            | See you again  | Bertanya langsung  | Selamat datang   |
| Coffe Grinder dan<br>Drip Coffee Maker                  | -  | -  | Senyum dan menan-<br>yakan apa yang mereka<br>inginkan               |
| Alat masak me-<br>masak, menyuci                        | Selamat datang<br>kembali  | Bertanya   | Mau pesan apa  |
| Gadget, mesin cash-<br>ier, komputer, dll               | Sampai jumpa<br>kembali ya<br>pak/bu                               | Terjun langsung menghamp-<br>iri pelanggan                         | Selamat pagi, selamat<br>datang                                      |
| Penggorengan,alat<br>kebersihan,alat<br>membuat batagor | Datang lagi ee   | Apa ada request?   | Halo mau pesan apa   |
| Alat menggoreng,<br>panci,steam cooker,<br>dll          | Selamat menik-<br>mati jumpa kem-<br>bali                          | Bertanya mau order apa<br>cece koko                                | selamat datang   |
| komputer  | mengalihkan or-<br>deran (upselling)                               | dengam berbicara ke<br>mereka                                      | halo, apa kabarx   |
| Alat menggoreng,<br>perabotan penun-<br>jang            | Datang lagi yo<br>kak  | Mau tambah apa lagi  | Mau pesan apa bisa<br>saya rekomendasikan                            |
| Mesin aduk, shaker,<br>alat bakar, takaran              | Datang kembali   | Ada yang bisa dibantu  | Ada yang bisa dibantu?<br>Mau pesan apa?                             |
| Mesin kopi, drip-<br>pers,alat alat lain                | Haloo jumpa<br>kembali   | Mau kopi seperti apa   | halo mau pesan apa   |
| Alat-alat keperluan<br>dapur                            | Halo ada yang<br>bisa dibantu                                      | Menanyakan   | Mau pesan apa<br>mba/mas   |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 1-4 Kreativitas Karyawan (Sambungan)**

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| Gadget, alat elektronik                                     | Selamat datang di bober cafe   | Bertanya satu persatu secara random   | Selamat datang  |
| Alat bersih meja, bersih kaca, baki, dll                    | Selamat menikmati mba  | Bertanya jika perlu bantuan   | Selamat datang  |
| Alat masak memasak.   | harus mematuhi aturan kebersihan sebelum/sesudah makan, contoh (mencuci tangan dengan sabun sebelum menyajikan makanan dan memilah sampah sebelum dibuang" | Saya survei dari keinginan mereka, apa yang mereka butuhkan dan perlukan dari hari ke hari itu yang saya coba untuk sediakan. | Mengucapkan salam sebelum memulai pembicaraan dan tidak lupa mengucapkan Terima Kasih setelah mengakhiri pembicaraan. |
| Mesik kopi, shaker, alat lainnya                            | Halo kak   | Bertanya apa perlu bantuan  | Selamat datang  |
| Alat masak memasak seperti kompor, wajan, panci, mixer, dsb | Saya berhubungan dapur jadi tidak bisa   | Melihat apa yang dipesan pelanggan  | Saya berhubungan dapur jadi tidak bisa  |
| Shaker  | Halo kak   | Bertanya  | Selamat siang, sore, malam kak  |
| Shaker, mesin press   | Halo kak   | Bertanya request  | Selamat siang kak ada yg bisa dibantu   |
| Shaker, alat pres   | Haloo kak  | Bertanya  | Selamat siang order apa kak   |
| Mesin cashier   | Selamat datang kembali   | Bertanya ingin memesan apa  | Apakah ada tambahan   |
| Alat yang biasa digunakan                                   | Sering sering ya   | Bertanya bisa dibantu apa   | Selamat datang  |
| Gadget, komputer  | Hallo peeps! Jangan lupa untuk datang ke paper cup coffee!   | Melihat dari setiap interaksi dan dm yang masuk melalui media yang ada contohnya ig   | Selamat datang! Ada yg bisa saya bantu?   |
| Baki, gadget untuk pemesanan makanan                        | Haloo kak apa mau coba promo kami ?  | Bertanya lgsung   | Selamat datang mau pesan apa  |
| Alat kebersihan   | Apa ada tambahan pesanan?  | Melihat gerak gerak   | Selamat datang ada yg bisa bantu  |
| Alat-alat cafe  | Selamat menikmati  | Bertanya  | Selamat datang  |
| Alat kebersihan   | Sampai jumpa kembali   | Bertanya perlu bantuan atau tidak   | Selamat datang  |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 1-4 Kreativitas Karyawan (Sambungan)**

|  |   |   |                                      |
|--|---|---|--------------------------------------|
| Shaker, alat buat minuman  | Sampai jumpa                                | Bertanya                                | Ada yang bisa dibantu                |
| Berbagai alat-alat yng digunakan di resto                          | Come back again                             | Bertanya jika perlu sesuatu             | Welcomee                             |
| Alat mengolah minuman  | Selamat datang kembali                      | Bertanya                                | Halo kak                             |
| Shaker,ukur minuman  | Sampai jumpa kak                            | Bertanya                                | Apa yg bisa dibantu                  |
| Alat buat kopi   | -   | Bertanya                                | Selamat datang                       |
| Mesin roti, oven, mixer, takar-takat                               | -   | Lihat dari laku kue atau tidak          | -                                    |
| -  | -   | -                                       | -                                    |
| Banyak sekali  | Datang lagi kak                             | Memberikan apa yang diminta             | Pesan apa                            |
| Mixer, cetak kue   | -   | -                                       | Cari apa                             |
| kompur, wajan, panci, presto, pisau, dll                           | jarang karena koki                          | jarang karena saya didapur              | -                                    |
| alat komunikasi dan alat elektronik                                | datang lagi ya                              | bertanya secara langsung                | ada yang bisa dibantu?               |
| banyak   | datang lagi ya                              | bertanya perlu apa                      | ingin pesan apa                      |
| alat menggoreng, panci, dsb  | -   | -                                       | -                                    |
| shaker   | datang lagi ya                              | bertanya                                | selamat datang                       |
| mesin kasir  | datang lagi ya                              | -                                       | haloo apa kabar                      |
| semua bisa   | makasih                                     | tanya                                   | pesan apa                            |
| alat pembuatan kopi, gadget, dll. seluruhnya bisa karena diajarkan | mengajak pelanggan untuk mengabadikan momen | melihat dari survey                     | haloo apa kabar                      |
| alat- alat untuk mengolah prduk                                    | menyapa dengan ramah                        | bertanya                                | apa yang ingin dipesan               |
| mesin kopi,chemex, espresso maker                                  | melayani dengan sopan                       | bertanya kepada pelanggan               | hallo kak selamat datang             |
| cetakan cincau, alat membuat cincau, dan sejenisnya                | jarang                                      | -                                       | mau beli cincau apa?                 |
| blender, shaker  | ada promo menarik loh                       | melihat dan bertanya pelanggan          | ada yang bisa dibantu? mau pesan apa |
| mixer, timbangan, oven, dsb  | banyak promo dan bundling                   | bertanya melalui instagram              | mau pesan cake seperti apa           |
| Handphone  | Menawarkan tambahan menu untuk dicoba       | Mendengarkan saran dari pelanggan       | Silahkan memesan kembali             |
| mesin kopi, blender, dll   | mau coba minuman baru?                      | bertanya ingin minuman yang seperti apa | halo mau pesan apa                   |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 1-4 Kreativitas Karyawan (Sambungan)**

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| mesin kasir, kompor, wajan penggorengan, shaker | mau coba menu baru?                        | Mau pesan rasa apa?                        | halo kak mau pesan apa?                              |
| kompor, wajan, alat dapur lainnya               | mau coba menu baru ta                      | mau nambah apa lagi?                       | mau pesan apa  |
| shaker, microwave, blender,juicer,dll           | mau coba menu terbaru kami?                | apa ada tambahan kak?                      | Selamat datang                                       |
| mesin penghangat, alat bungkus makanan, dll     | mau coba makanan lain kami?                | ada yang bisa dibantu                      | selamat datang, mau pesan apa                        |
| alat pembersih                                  | mau coba menu baru kami ?                  | bertanya                                   | silahkan ka mau pesan apa                            |
| gadget, komputer                                | sambutan hangat dan kebutuhan              | memberikan list menu                       | ingin order kue seperti apa                          |
| kompor, penggorengan, cobek, dll                | -  | -  | -  |
| gadget, komputer                                | melalui ajakan di social media             | melihat dari masukan di setiap DM          | selamat datang kak dan selamat menikmati semoga suka |
| penggorengan, torch, dll                        | apakah mau ikut paket bundling kami?       | bertanya ingin mencoba menu apa            | anyeonghaseyo, silahkan mau order apa?               |
| alat alat dapur                                 | ingin mencoba produk baru kami?            | bertanya seperti apa yang diinginkan pesan | ingin memesan apa?                                   |
| panggangan, kompor, alat dapur lain             | silahkan mau coba yang mana                | bertanya                                   | ingin mencoba yang mana kak?                         |
| blender, shaker, dll                            | ada menu baru dan ada beberapa yang kosong | bertanya                                   | selamat datang silahkan kak                          |
| blender, mesin kopi                             | coba menu baru                             | tanya pelanggan                            | mau pesan apa  |
| alat buat minuman                               | coba menu baru                             | mau apa                                    | selamat datang                                       |
| alat seduh minuman dll                          | mengajak coba menu baru                    | bertanya                                   | selamat datang                                       |
| Mesin kopi, blender, dll                        | Ada menu baru kak silahkan                 | Bertanya ingin menu apa                    | Selamat datang kak silahkan                          |
| Oven, mixer, timbangan, dll alat membuat roti   | -  | -  | -  |
| Mesin kopi, shaker, dll                         | Silahkan ka ada promo                      | Ingin pesan apa                            | Selamat datang kak, mau pesan apa?                   |
| Hp,tab,komputer                                 | Mengajak melalui media social              | Dari postingan para pelanggan              | Selamat datang kak                                   |
| Mesin cashier, kalkulator, buku kas             | Menawarkan produk                          | Ada yang bisa dibantu                      | Memberi tahu apa saja yang ready di store            |

|             |                                  |                 |                                |
|-------------|----------------------------------|-----------------|--------------------------------|
| pan croffle | menyebutkan promo, dan selalu 5s | dengan bertanya | selamat sore...dari daerah man |
|-------------|----------------------------------|-----------------|--------------------------------|

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 5-8 Kreativitas Karyawan**

| <b>Apa bentuk karya yang anda hasilkan untuk menarik para pelanggan?</b> | <b>Sebutkan cara anda dalam menanggapi berbagai keluhan pelanggan!</b>  | <b>Jelaskan hal yang pernah anda lakukan untuk kemajuan perusahaan!</b> | <b>Apa yang anda lakukan ketika anda menerima setiap kritikan?</b>    |
|--|---|---|---|
| Menggunakan strategi pemasaran   | Menanyakan apa maunya pelanggan (solusi)  | Meningkatkan produk   | Saya berintropeksi diri dan ingin memperbaiki jika saya berbuat salaj |
| Kreatif terhadap menu makanan dan minuman                                | Bagikan comment card pada pelanggan yang sering berkunjung  | Menciptakan menu minuman baru   | Terima kritikannya dan perbaiki yang benar2 kurang layak              |
| Bos ku bae   | Bosku bae   | Bos ku bae  | Bos ku bae  |
| Membuat menu agar menarik  | Dengan menjelaskan, dan meminta maaf atas kesalahan yang kita buat  | Membuat konsumen betah  | Meminta maaf atas ketidak nyamanan                                    |
| tersenyum dan tebar pesona   | menanyakan yg di butuhkan   | mempromosikan pruduk yg kami jual buar omsed naik                       | terimah setiap kritikan biar bisa jadi lebih baik                     |
| Promosi buy 2 get 1 atau promosi untuk pelajar                           | Dilihat dulu bagaimana keluhan dari pelanggan apa berkaitan dengan rasa, higeinis atau perkara gambar (latte art) | Membuat menu baru dari beberapa bahan yang sudah ada.                   | Berterima kasih kepada rekan yang mengingatkan                        |
| Sikap dalam melayani pelanggan   | Mendengarkan dengan cermat dan meminta maaf atas kekurangan   | On time, bekerja se-maksimal mungkin, meningkatkan performa kerja       | Menerima dan berusaha memperbaiki masukan                             |
| Kebersihan meja  | Mengucapkan trimakasih atas masukannya  | Ramah kepada pelanggan  | Melaksanakannya   |
| kopi   | mengucapkan terima kasih atas masukan yang ada  | selalu menerima kritikan dari pelanggan                                 | Di buat sehingga pelanggan tetap datang                               |
| Tdk ada  | Mncoba mncri jalan keluar keluhan trs-but   | Blm ada smpai saat ini  | Mncoba intropeksi diri  |
| belum ada  | belum ada   | kasih ide konten  | ya menerima supaya diri saya jadi lebih baik kedepannya               |
| Oh   | Siap  | Ok  | Siap  |
| Latte art  | Sabar   | Inisiatif   | Evaluasi diri   |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 5-8 Kreativitas Karyawan**

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| Karena saya hanya kasir biasa                               | Menawarkan opsi lain  | Memberikan inovasi terbaru untuk perusahaan   | Memahaminya dan mulai merubah sikap menjadi lebih baik              |
| Latte Art   | Mendengarkan keluhan customer   | Progress to making product  | Menerima dan membenahi diri   |
| Sosmed  | Dm ig   | Sosmed ig   | Iya   |
| Menciptakan menu baru                                       | Dengan bersabar dan memahami apa yang menjadi permasalahan pelanggan    | Menciptakan inovasi baru atau mengusulkan menu baru   | Menjadi pribadi yang lebih baik lagi dan introspeksi diri           |
| karya minuman dan makanan                                   | ketika ada menu yg tidak sesuai langsung diganti                        | memberikan promo  | mendengarkan  |
| promo bundling makan untuk 2 orang dengan harga lebih murah | menjelaskan dengan baik dan pelan                                       | memberikan ide menu yang baru/promo yang menarik konsumen   | dicermati dengan baik   |
| Seperti membuat konten sosial media                         | Seperi menanyakan atau memberikan masukan lewat instagram cafe tersebut | Saya terus berusaha untuk mengejar obset caranya saya membagikan ke sosial media makanan' yg dijual di perusahaan | Saya bersenyum saja   |
| Konten foto dan video instagram                             | Tanggap, sopan, meminta bantuan senior                                  | Selalu berusaha yang terbaik saat meeting   | Diseleksi dulu apakah kritik itu tepat. Jika ya, baru evaluasi diri |
| Pelayanan yang ramah  | Mohon maaf dan langsung membetulkan apa yang salah                      | Memberikan yang terbaik   | Mengintropeksi diri   |
| Tulisan Have a nice day                                     | Ohh gppa kak, barangkali bisa saya bantu                                | Training minuman lain   | Menerima dan berkaca  |
| -   | Komunikasi langsung   | Mncoba mlakukan hal2 yg baru  | Menerima  |
| promosi   | bicara baik baik  | promosi   | menerima  |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 5-8 Kreativitas Karyawan (Sambungan)**

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| -  | Menunjukkan rasa empati dan meminta maaf kepada pelanggan serta berjanji akan memberikan pelayanan yang terbaik disaat dia kembali. | Membantu mempromosikan menu "keteman" dan keluarga (apakah itu termasuk? 🤔🤔)                    | Menerima dan memperbaiki diri   |
| Seperti sy melakukan ombre lipstick yang bgus sehingga dpat di promosikan kepada pelanggan | Dengan menjelaskan secara baik2 dan jelas   | Seperti mencoba hal baru yang belum saya pernah coba membuat ide ide baru kreativitas yang baru | Saya akan mendengarkan dan akan memperbaiki                                 |
| Menghasilkan jenis minuman baru  | Memberikan potongan atau meminta maaf kepada pelanggan  | Memberikan pelayanan yang terbaik dan sellau memberikan inovasi terhadap jenis minuman          | Memperbaiki diri  |
| Membuat pelanggan puas dengan apa yang kita kerjakan                                       | misalnya dia memberitukan sesuatu kita langsung peka  | Menjadi karyawan yang tepat waktu dan juga berusaha memberikan yang terbaik buat pelanggan      | Menjadikan diri lebih baik  |
| Merekomendasikan menu baru   | Menanyakan saran  | Memberikan masukan dan masalah yang terjadi di perusahaan                                       | Menerima  |
| Varian rasa baru   | Berkomunikasi   | Berkreasi untuk konten sosial media   | Direnungkan dan mencari solusi  |
| Story Instagram  | Langsung memberikan solusi  | Mempromosikan perusahaan  | Memperbaiki setiap kritikan   |
| Memberikan produk disertai kalimat penyemangat pada kemasan produk                         | Dengan membagikan kuesioner pelayanan yang dilakukan oleh staff street boba   | Mencoba memberikan masukan-masukan agar setiap staff semangat ketika bekerja                    | Menerima kritikan dan mencoba introspeksi diri kembali dari setiap kritikan |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 5-8 Kreativitas Karyawan (Sambungan)**

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| Membuat makanan yg enak dan menarik                  | Mendengarkan masukan dari para pelanggan                                | Menciptakan makanan yg enak, unik dan menarik   | Mendengarkan dan memperbaiki  |
| Lukisan , beryanyi berpuisi                          | Selalu mencari tahu apa yang di butuhkan pengunjung                     | Membuat suatu ide kreatif serta inovasi agar perusahaan cafe di tempat saya berkerja lebih di kenal orang | Selalu menerima dan membuat kritikan itu sebagai pembelajaran buat saya agar saya lebih profesional dalam bekerjq |
| -  | -   | Membuat inovasi menu baru   | Menerima dan mengintropeksi diri  |
| Memasang mmt dan lampu lampu untuk menarik pelanggan | Membaca setiap feedback pelanggan dari penjualan online dan memperbaiki | Memberi promo   | Dijadikan pelajaran dan jika kritik itu membangun, saya akan berubah menjadi lebih baik lagi                      |
| -  | -   | Melakukan promosi di media sosial   | Berterima kasih dan belajar merubah hal2 negatif  |
| Memberitan card gratis                               | Langsung ke poin permasalahan yang dikeluhkan pelanggan                 | Bekerjasama tim baik dan melayani pelanggan dengan baik   | Memperbaiki dikemjdian hari   |
| Menu menu baru                                       | Saya tidak bisa melihat langsung pelanggan karena di kitchen            | Mencoba membuat menu baru lalu memberikan kepada owner untuk di coba                                      | Belajar dari kesalahan dan memulai memperbaiki  |
| Makanan yang siap disantap                           | Tidak ada wadah untuk hal itu   | Melakukan promosi kepada kerabat terdekat agar mudah dikenali   | Menerima dan belajar dari kesalahan itu   |
| Cara penyajian yang berbeda                          | Membagikan survey kepuasan  | Melakukan ajakan berkunjung ke tempat jualan  | Menerima kritikan sebagai pembelajaran  |
| -  | -   | Sigap memberihkan meja dan melakukan tugas  | Menerima kritikan   |
| Minuman sesuai request                               | Bertanya apakah ada request   | 1   | Menerimanya   |
| Saya hanya memantau                                  | Membagi survey kepuasan   | Melakukan cara-cara baru agak pelanggan nyaman  | Menerima  |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 5-8 Kreativitas Karyawan (Sambungan)**

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| -   | Melihat dari survey kepuasan                       | -   | Menerima   |
| -   | Meminta maaf atas ketidaknyamanya                  | -   | Mendengarkannya terlebih dahulu kemudian mencerna kritikan dengan baik lalu mencari solusi dari masalah kritikan |
| -   | Bertanya apa yang diinginkan                       | -   | Menerimanya dgn lapang dada  |
| Poster/postingan melalui socmed                             | Melihat dsri survey dan turun langsung bertanya    | Melakukan campaign dan promo-promo menarik  | Menerima masukan dan mengolah  |
| Menu-menu tambahan  | Bertanya apa ada yang kurang atau perlu di improve | Menambah menu-menu baru yanv ternyata disukai pelanggan                                       | Belajar dari hal itu   |
| Menu-menu baru selain yang sudah ada                        | Bertanya langsung bagaimana rasanya                | Belum ada   | Belajar dari kesalahan   |
| kartu member  | apologize, proses ulang                            | mengganti sistem/metode training  | menerimax  |
| Memberikan menu improvisasi                                 | -  | Melayani pelanggan dengan ramah   | Menerimanya  |
| -   | -  | Blm   | Terima   |
| adanya promo menarik serta minuman baru                     | Melihat tanggapan                                  | Melakukan demo buat kopi  | Menjadikan pelajaran   |
| Blm   | Datang menghampiri                                 | -   | Menerim  |
| Poster menarik, story instagram, hiburan seperti live music | Melihat dari postingan tag instagram               | Melakukan story jikan ada event sehingga setiap pengunjung online di instagram tertarik       | Menjadikan itu acuan   |
| -   | Langsung menghampiri                               | Menyimpan barang milik pelanggan agar tetap jujur sewaktu-waktu di datangi pelanggan tersebut | Jadikan pelajaran  |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 5-8 Kreativitas Karyawan (Sambungan)**

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| Mencoba untuk membuat makanan makanan baru dan unik untuk bisa di-coba. | Dengan bertanya dan memahami, dengan demikian kita bisa mengetahui keluhan keluhan tsb.   | Memberikan masukan atau ide kepada atasan saat gathering, untuk melakukan hal hal yang baru. Entah dalam hal makanan dan minuman ataupun dalam hal design interior agar menarik. | Sangat menerima, karena kritik tsb yang membuat kita bisa terus maju menjadi orang yang lebih baik dan tidak melakukan kesalahan yang sama. |
| Minuman baru dengan motif-motif   | Langsung memahami dan melakukan perubahan   | Memberikan rekomendasi tambahan menu   | Menjadi acuan   |
| Menu menu yang variatif   | Melakukan improvisasi   | Memberikan menu eksklusif  | Menjadikan itu semangat   |
| Minuman bervariasi  | Bertanya request  | -  | Belajar dari kesalahan  |
| Minuman yang segar  | Bertanya  | -  | menerima  |
| Minuman   | Bertanya  | -  | Melakukan perubahan   |
| -   | -   | -  | Belajar   |
| -   | Langsung melakukannya   | -  | Belajar dari kritikan   |
| Konten-konten yang bisa menarik minat pelanggan untuk datang berkunjung | Memasang survey di media social serta setiap pelanggan yg mengabadikan momen di social media dan men-tag maka akan diberikan survey | Memberi usulan dan merealisasikan konten-konten menarik sesuai perkembangan/tren yang ada  | menjadikan itu sebagai batu loncatan  |
| Jarang  | Bertanya jika ada hal kurang baik   | -  | Belajar dari itu  |
| -   | -   | Belum  | Jadi pembelajaran   |
| Story tiktok  | Tanya pelanggan   | -  | Terima  |
| -   | Bertanya kemudian meminta maaf  | -  | Menjadikan itu pelajaran untuk menjadi lebih baik   |
| Minuman   | Bertanya dan minta maaf   | Penjualan lebih tinggi   | Terima  |
| Coctail/produk minuman  | memberitahu kepada pimpinan   | Melakukan 2-3 langkah lebih gercep   | Jadikan pembelajaran  |
| Minuman   | -   | -  | -   |
| -   | -   | -  | Jadi pembelajaran   |
| Latte   | -   | -  | Terima  |
| Kue roti variasi baru   | -   | Tambah varian kue  | Bisa belajar  |
| -   | -   | -  | -   |
| -   | -   | -  | Terima saja   |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 5-8 Kreativitas Karyawan (Sambungan)**

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Kue dan rias kue                                | -  | Belajar merias kue                                     | Begitulah kerja                            |
| menu makanan baru yang tren                     | -  | improvisasi menu menu makanan                          | perlu ada perubahan                        |
| promo menarik                                   | langsung mencari cara mengatasi            | melakukan berbagai penawaran dan bentuk event tambahan | acuan untuk pengembangan                   |
| menu baru                                       | meminta maaf dan memberikan reward         | -  | -  |
| menu baru                                       | -  | menu baru  | perlu belajar lagi                         |
| olahan minuman                                  | -  | -  | jadikan pembelajaran                       |
| -   | langsung tanya                             | -  | menerimanya                                |
| -   | membantu mengatasi                         | menjaga kejujuran                                      | belajar dari kesalahan                     |
| konten dan promo menarik                        | meminta maaf dan improvisasi               | melakukan event-event                                  | maju terus                                 |
| bentuk promo di instagram                       | meminta maaf dan membuat lagi              | mendesain buku menu                                    | acuan                                      |
| menyuguhkan variasi minuman kopi                | bertanya dan meminta maaf                  | teliti dalam kerja dan memberikan ide                  | menerima dan berusaha lebih baik lagi      |
| varian cincau baru                              | melihat komplain                           | memberikan ide inovasi                                 | improvisasi                                |
| minuman baru, kue baru                          | meminta maaf dan memberikan bonus          | memberikan ide dan teknik baru dalam menarik pelanggan | menerima dan belajar dari itu              |
| berbagai kue yang variatif                      | meminta masukan dan mencoba merealisasikan | memberikan ide kue baru                                | jadikan sebagai batu acuan                 |
| Promosi seperti membuat template story dan feed | Intropeksi internal terlebih dahulu        | Mencari customer dan bekerja sesuai prosedur           | Intropeksi dan berbenah                    |
| produk baru, cemilan baru                       | bertanya dan meminta maaf                  | ide masakan baru                                       | menerima apabila itu benar                 |
| -   | meminta maaf                               | memberikan ide tambahan                                | terima dan berusaha lagi                   |
| -   | bertanya dan memberi tahu bos              | ide menu baru  | sabar dan belajar terus                    |
| salam yang berbeda-beda                         | meminta maaf dan melakukan laporan ke bos  | memberikan ide baru                                    | menjadikan itu sebagai sebuah pembelajaran |

**Lampiran 5B: Jawaban Uraian 5-8 Kreativitas Karyawan (Sambungan)**

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| -  | bertanya  | memberikan ide promosi                      | belajar dari masukan                     |
| konten di tiktok                           | melihat dan mencoba memberi penjelasan                | ide menarik dengan konten                   | sebagai sebuah acuan                     |
| -  | meminta maaf dan memberikan compliment                | -   | menjadikan saya lebih dewasa             |
| menu menu baru kekinian                    | melakukan perubahan                                   | konten menarik                              | proses belajar jadi baik                 |
| konten menarik melalui IG dan TikTok       | Meminta maaf dan memberikan bonus                     | memberikan ide menarik                      | sudah biasa dan jadikan itu perkembangan |
| menu sudah ada                             | meminta maaf dan terus berinovasi                     | -   | semangat dan tetap berusaha              |
| -  | bertanya secara langsung terkait makanan yang dipesan | -   | jadikan pembelajaran                     |
| menu baru dan pendukung                    | bertanya langsung                                     | memberikan ide baru                         | tetap semangat                           |
| -  | meminta maaf dan bertanya                             | -   | belajar dari hal itu                     |
| minuman baru                               | minta maaf  | menu baru                                   | terima dengan sopan                      |
| -  | bertanya  | konten                                      | belajar                                  |
| minuman                                    | -   | -   | menerimanya                              |
| Menu baru                                  | Meminta maaf  | Konten menarik                              | Belajar dari kesalahan                   |
| Menu baru                                  | -   | Tawaran menu tambahan dan roti rasa terbaru | Proses berkembang jadi lebih baik        |
| -  | Bertanya jika ingin request                           | Membuat konten menarik                      | Kedewasaan                               |
| Konten dan bentuk acara seperti live music | Langsung membuat promo serta paket menarik            | Membuat campaign menarik                    | Perlu berbenah                           |
| -  | Bicara dengan ramah dan sabar                         | -   | Perlu untuk terus belajar                |
| -  | boleh menyampaikan kritik di DM ig                    | belajar melayani                            | ditelaah dan diambil sisi positif        |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 1-5 Kepuasan Kerja**

| Bagaimana implementasi anda dalam mengoperasikan perabotan!                 | Sebutkan cara kerja baru yang anda terapkan saat bekerja!                                 | Seperti apa bentuk arahan yang anda terima ketika bekerja?   | Jelaskan SOP yang anda ikuti terhadap setiap pekerjaan!  | Apa saja yang dibahas saat anda melakukan briefieng?  |
|---|---|--|--|---|
| Sesuai buku panduan alan dn keterampilan diri saya dan terutama kebersihan. | Di siplin, menciptakan kreasi baru dalam pekerjaan  | Di siplin dalam bekrja   | Melaksanakan pekerjaan sesuai standar oprasioanal prosedur. Dn apabila ada tambahan oprasioanal pekerjaan saya akan ikuti. | Peningkatan prosedur pekerjaan, kedisiplinan, kerapian, kebersihan, cara agar pelanggan tertarik dengan kualitas atau cita rasa yang khas |
| Sesuai sop yang telah di latih  | Tidak suka membuat cara2 baru.. Kembali ke SOP  | Pelatihan kerja  | SOP adalah kunci..   | Seperlunya saja.. Kalo kebanyakan briefing ga suka  |
| Bosku bae   | Bos ku Bae  | Bos ku bae   | Bos ku Bae   | Bosku bae   |
| Berkerja dengan baik  | Membuat tempat yang nyaman untuk diri saya  | Arahan yang tegas agar kita dapat berkerja dengan baik   | Tidak terlambat dan lain lain  | Membahas keluhan kesahh   |
| gass  | bodoamat  | tertio   | banyak   | mengkomunikasikan kesalahan yg mereka lakukan   |
| Berhati2, merawat dan mengecek secara berkala                               | Membuat daftar untuk bersih2 biar semua staff bagian sama rata tidak ada yang saling iri. | Briefing sebelum masuk kerja dan setelah selesai kerja dan jangan lupa menyampaikan kejadian apa saja ke staff yang shift di jam selanjutnya | Menggunakan seragam sesuai peraturan dan harus sudah dandan dan wangi  | Banyak hal  |
| Menyalakan mesin, membersihkan mesin, merapikan uang                        | Belum ada   | Arahan untuk meningkatkan performa kerja   | Misalnya mengenai ketepatan waktu dalam bekerja  | Mengingatkan untuk selalu ramah   |
| Membersihkan meja   | Ramah   | Bekerja dngan baik dn sopan  | Membersihkan meja sesudah pelanggan plg  | Kerja dngan baik  |
| memperhatikan peralatan yang ada  | ramah   | harus sopan  | memakai seragam yang sesuai  | tetap jaga sikap  |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 1-5 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|                              |   |  |  |   |
|------------------------------|---|--|--|---|
| Blm prnh                     | Tdk ada cara krja baru  | Mngkin di arahkan scra langsung                        | Hrus sltu menguta-<br>makan sop yg<br>brlaku   | Tidak ada<br>briefing   |
| training                     | operasikan<br>teknologi   | buku arahan<br>dan sop                                 | sop melayani<br>pelanggan, kebersi-<br>han toko, penge-<br>masan, dsb  | tata kerja, apa<br>aja yg harus<br>dilakukan  |
| Ya                           | Tetau   | Ok jo  | Banyak skali per-<br>tanyaan boss  | Tetau bacarita  |
| Berdoa yg banyak             | Rahasia   | Seputar jobdesc  | Bertanggung jawab  | Nomer anya<br>geraldin  |
| Cukup baik                   | Menjaga jarak<br>dan tetap<br>menggunakan<br>masker             | Tentang SOP<br>pekerjaan                               | Menggunakan<br>masker<br>Menjaga jarak<br>Melakukan<br>transaksi cashles<br>Menawarkan<br>promo<br>Menjelaskan<br>dengan ramah | Tentang job-<br>desk  |
| Menggunakan<br>sesuai SOP    | Mengembangkan<br>soft skill                                     | Mengerjakan<br>apa yang sudah<br>dijelaskan            | Penggunaan mesin<br>dan bahan baku   | Serve to cus-<br>tomer  |
| -                            | -   | -  | -  | -   |
| Mempelajarinya<br>sesuai SOP | Selalu merunding-<br>kan setiap akan<br>membuat menu<br>baru    | Melalui SOP<br>yang lengkap                            | SOP dari awal<br>memulai pekerjaan<br>sampai selesai<br>bekerja  | Target yang<br>hrs dilakukan<br>pada hari itu,<br>menu apa saja<br>yang harus<br>lebih ditawar-<br>kan kepada<br>pelanggan,<br>promo yg ber-<br>laku hari itu |
| harus bisa                   | dengan mem-<br>berikan apa kon-<br>sumen inginkan<br>tept waktu | arahan untuk<br>selalu ramah<br>terhadap kon-<br>sumen | harus bersih   | tentang<br>kebersihan dan<br>keteepatan<br>waktu me-<br>nyiapkan pe-<br>san an kon-<br>sumen  |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 1-5 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
| belajar dulu dengan yang ahli, otodidak melalui youtube/instagram. | pesan antar online by gojek, grab, shopee food.                 | cara pengoperasian peralatan, S&K berlaku untuk pembelian produk | melakukan closing setiap hari ketika toko tutup, membersihkan semua peralatan dapur, lantai, membuang sampah, mematikan listrik | target penjualan, pelayanan baik kepada konsumen, produk baru (jika ada) |
| Baik   | Seperti datang tepat waktu dan melakukan pekerjaan saya         | Seperti melakukan pekerjaan dengan baik                          | Saya melakukan takaran yg sesuai sop di tentukan seperti membuat kebab daging dan sayuran dan sausnya di seimbangi              | Tidak pernah ada briefieng   |
| Cukup baik   | Bekerja dengan maksimal, detail dan penuh persiapan             | Cara melakukan suatu pekerjaan                                   | Sudah ada tertulis sesuai SOP   | Apa yang harus dilakukan ketika ketemu orang baru                        |
| Mengikuti aturan pemakaian   | Karena covid maka harus siap sedia dalam mensterilkan peralatan | Sesuai dengan peraturan yang tertulis                            | Mensterilkan peralatan makan dan tempat duduk sebelum melayani tamu   | Motivasi dan mengingatkan hal hal apa saja yang perlu dilakukan          |
| Merapikan dan merawat  | -   | -  | Berseragam dan mengecek stok  | Antisipasi crowd   |
| Baik   | Fokus pada pekerjaan yg dilakukan                               | Adanya sop kerja   | -   | Keluhan2 dan hambatan kerja  |
| memotong daging  | memotong  | memotong   | menghargai  | promosi  |
| -  | -   | -  | 3S ( salam, senyum, dan sapa )  | Melakukan pekerjaan dengan semangat dan baik.                            |
| Dengan menggunakannya dengan baik dan benar                        | Belum ada   | Disiplin waktu   | Menghargai waktu dan selalu jujur dalam hal apapun  | Motivasi untuk semangat kerja dan strategi2 penjualan                    |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 1-5 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| Selalu mencari tahu cara menggunakan perabotan dengan cepat   | Inovasi dan kreatifitas yang tinggi   | Bekerja dengan jujur rajin dan kreatif  | Memberishkan area bar, membuang sampah mematikan dan menghidupkan mesin, membuang sisa kopi    | Berikan pelayanan terbaik dna mengutamakan kepuasan pelanggan                 |
| tidak ada   | tidak adap  | tidak ada   | tidak ada  | berdoa dan diberikan penjelasan agar kita memulai suaru pekerjaan dengan baik |
| Cukup handal  | Menggunakan komputer sebagai kasir  | Harus profesional   | Menggunakan seragam yang telah di tentukan   | Kiat kiat melayani pengunjung dengan baik                                     |
| Bagus   | Belum ada   | Pemberian contoh  | Kebersihan   | Hal hal yg dilakukan seharian   |
| Dengan baik   | Dengan mesin kasir digital  | Teliti dalam bekerja  | Bekerja dengan teliti  | Dorongan untuk kita memulai kerja dengan semangat                             |
| Melakukan training-training serta mempelajari cara kerja setiap perabotan yang dilakukan untuk menyiapkan pesanan | Biasanya sudah ada cara kerja yang tertata sehingga tidak bisa melakukan yang baru, paling hanya melakukan improvisasi pribadi dalam melayani pelanggan | Cara menyapa pelanggan, gesture tubuh, kerapian dalam berpakaian, ketelitian dalam bekerja                              | SOP pembuatan minuman, SOP membersihkan alat-alat  | Jam kerja, jam istirahat, pelayanan kepada pelanggan, target penjualan        |
| Dipakai sesuai dengan kegunaan masing masing  | -   | -   | -  | Membahas target penjualan   |
| Selalu menjaga serta selesai bekerja selalu membersihkan alat- alat yang saya sudah selesai gunakan               | Lebih disiplin dalam bekerja  | Arahan dari atasan yaitu selalu utamakan ,pelanggan yang datang ke kafe tersebut karna moto kami pengunjung adalah raja | SOP nya jika ketahuan mencuri ,dan alpha dalam bekerja makan akan di pecat secara tidak hormat | Membahas , kesehatan , serta selalu berdoa sebelum bekerja                    |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 1-5 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
| -  | -   | -  | -  | -   |
| Membakar roti dengan cekatan   | Membuat strategi pemasaran yang lebih baik  | Bekerja sesuai sop   | Tingkat kema-tangan harus pas                            | Melayani dengan baik                                      |
| -  | -   | Arahan mem-buat suatu adonan   | -  | -   |
| Mengoperasikannya sesuai dg aturan dan prosedur yang ada   | Sesuai aturan dan prosedur yang berkali   | Hari ini harus menyelesaikan sejumlah or-deran dan ha-rus selesai te-pat waktu               | Wajib memakai masker serta cuci tangan                   | Pembagian tugas dan kritikan                              |
| Implementasi dil-akukan ketika ada orderan yang ma-suk   | Menyiapkan ba-han masakan sehari sebe-lumnya agar saat resto buka pelanggan tidak menunggu lama | Ada meeting setiap bulan untuk menerima evaluasi dan arahan ma-sukan yang baru untuk kedepan | SOP terkait jam buka dan tutup cafe, Rute or-deran masuk | Target penjualan, kera-pian, kesigapan melayani pelanggan |
| Mempersiapkan se-tiap alat-alat dengan memulai menyalakan alat penggorengan, mengatur suhu, me-nyiapkan bahan" | -   | Cara menyiap-kan bahan   | Proses membuat produk                                    | Target penjualan, kera-pian, keramahan                    |
| Melakukan sesuai dengan yang pernah dilakukan saat bri-fieng   | Mempersiapkan bahan dan alat  | Berpaikan, etika menyapa   | Sop pembuatan menu, sop pela-yanan                       | Kami jarang bri-fieng                                     |
| Digunakan sesuai kebutuhan   | -   | Ketepatan dala menyajikan, cara menerima pelanggan   | Sop berpakaian, kedisiplinan. Ker-apian                  | Target pelanggan, cara menyapa                            |
| Digunakan sesuai kebutuhan   | -   | Arahan dalam menghadapi pelanggan  | Kerapian, prosedur me-nyiapkan pe-sanan                  | Target, disiplin, keserasian                              |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 1-5 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
| -  | -   | Mengatur karyawan setiap pagi dan memulai doa bersama sebelum membuka cafe       | Cara berpakaian. Alur melayani pelanggan                 | Target, kepuasan pelanggan, waktu                                   |
| Sesuai kegunaannya   | -   | Cara melayani dan berkomunikasi  | Melayani pelanggan, alur pembayaran, alur pasca pesanan  | Kerapian, disiplin, kesigapan                                       |
| -  | -   | Melayani pelanggan dengan baik   | -  | Cara melayani pelanggan dan mengecek bahan-bahan                    |
| Sesuai kegunaannya masing-masing   | -   | Arahan dalam melayani dan pasca melayani pelanggan                               | Sop merapikan meja makan, sop menyiapkan pesanan         | -   |
| Menggunakannya sesuai fungsi masing-masing   | Fleksibel akan tetapi tetap terantau karena semua bisa di lihat melalui gadget  | Mendapat kepercayaan owner untuk bisa mengatur hal-hal terkait pengembangan cafe | SOP membuka cafe, alur pemesanan, sampai pada pemberesan | Kerapian, kekompakan, ketelitian                                    |
| Menyalakan penggorengan, kemudian menyiapkan bahan-bahan dan tatakan yang akan digunakan sesuai kebutuhan masing-masing" | Menyiapkan terlebih dahulu sebelum hari H                                       | Jangan lupa memperhatikan setiap bahan dan alat serta ketelitian                 | Proses pengolahan  | -   |
| Menyalakan sesuai temperature, menjaga kebersihan, selalu cek kesehatan alat yg digunakan                                | membagi tugas bersama beberapa karyawan lainnya sehingga proses pembuatan cepat | Tata cara menyiapkan serta melayani pelanggan                                    | Menerima orderan, menyiapkan makanan, pesanan di terima  | Adanya capaian yg harus di capai per hari, keramahan dalam melayani |
| membersihkanx  | new metode training   | dalam melayani tamu  | SOP penerimaan tamu                                      | complaint tamu  |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 1-5 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
| Menyalakan kompor penggorengan, melakukan geprek ayam, setelah itu perbumbuan   | Sesuai arahan bos  | Menyiapkan pesanan  | Cara menyiapkan ayam, cara mengolah, menyajikan                | Perhatikan pelanggan, teliti dalam menyiapkan pesanan        |
| Sesuai tata cara  | Bos yang memberi cara kerja  | cara membuat minuman langkah demi langkah                                 | Menerima orderan, menyiapkan orderan                           | Jarang   |
| Menggunakan dan merapikan dengan baik   | Siapkan bahan  | Arahan dalam membuat koi  | Pembuatan bubuk kopi, penyajian, pengemazN                     | -  |
| Menggunakannya dalam konteks tertentu   | -  | Arahan dalam menanggapi pelanggan   | Melayani pelanggan, tata krama                                 | Kerapian, kesiapan   |
| Melakukan story instagram, potret foto, serta editing   | me repost setiap story sehingga meningkatkan viewers dan rate  | Arahan dalam melakukan publikasi agar tidak sembarangan                   | Sop dalam mengambil gambar, melakukan potret pengujung         | Kesiapan mental, kekompakan tim kerja                        |
| Buat sesuai tugas   | Seperti yang sudah ada   | Arahan dari supervisor dalam menghadapi pelanggan                         | Cara melayani  | Kerapian   |
| Seperti mengoperasikan perabotan tsb dengan sebaik mungkin agar tidak terjadi kerusakan agar bisa awat dan bisa digunakan dalam jangka waktu yang lama. | contohnya dalam masa pandemi ini, kita harus menggunakan masker setiap saat, seperti itu juga yang saya terapkan. Menggunakan masker dan sarung tangan saat memasak. | Arahan untuk membuat makanan menjadi lebih enak agar disukai semua orang. | harus disiplin, cepat, dan mementingkan keamanan saat bekerja. | Yang di bahas mencakup keamanan dan kebersihan saat bekerja. |
| Menggunakannya sesuai dengan cara penggunaan  | Menerima orderan dan langsung membuat  | Arahan dalam mengurutkan orderan agar adil sesuai antrian                 | Terkait langkah pemesanan sampai penyajian                     | Jam buka dan tutup, profesionalitas                          |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 1-5 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
| Menggunakan alat ketika ada orderan masuk  | Menyiapkan se-tiap bahan sehari sebelum sehingga tidak repot | Arahan dalam menggunakan alat masak me-masak agar tidak lalai      | Sop penggunaan alat memasak yang benar, pen-yajian makanan | Jam operasional dan kerapian proses orderan                               |
| Menggunakan ketika ada order   | -  | Cara menyiapkan order  | Proses membuat order                                       | -   |
| menggunakan sesuai kebutuhab   | Menerima or-deran baru dis-iapkan                            | Arahan dalam melayani  | Pembuatan produk   | -   |
| -  | -  | Arahan dalam menyiapkan  | Cara menyiapkan pesanan                                    | Jarang  |
| Menggunakan alat ketik ada pem-bayaran   | -  | -  | Menerima pe-sanan sampai selesai                           | Target harian   |
| Digunakan sesuai situasi   | -  | Arahan ketika melayani   | cra berpakaian dan melayani                                | Jam operasional   |
| Penggunaan gadget ketika ingin melakukan doku-mentasi, media komputer untuk proses editing | Bisa melakukan pekerjaan tanpa harus di tempat kerja         | Arahan dalam membuat konten yang mem-bangun dan bisa menarik minat | Sop dalam mengeluarkan se-buah konten                      | Jam kerja per harinya, target pelanggan yang datang, kekompakan tim kerja |
| Pemakainn sesuai kebutuhan   | -  | -  | -  | Jam kerja, kera-pian, kekompakan tim kerja                                |
| Memakai sesuai kebutuhan   | -  | Arahan menerima pelanggan  | Sop melayani pelanggan                                     | Jam kerja   |
| Memakai dengan caranya   | -  | Cara mem-bersihkan alat-alat cafe                                  | Melayani pelang-gan dengan baik                            | kesiapan  |
| Menggunakannya dengan baik   | Mengubah sikap   | Arahan dalam melayani pelang-gan                                   | Tata cara alur menyiapkan pe-sanan                         | Profesionalitas   |
| Menggunakan sesuai kebutuhan   | -  | Cara berbicara   | Proses membuatt minuman                                    | Berapa banyak yang harus ter-jual perhati                                 |
| Menggunakan dan membersihkan   | memberikan pe-layanan kepada setiap pelanggan secara khusus  | Cara berbicara dan sikap   | Bagaimana cara berkomunikasi dengan pelang-gan             | Profesionalitas dalam melayani  |
| -  | -  | Mengolah bahan   | -  | -   |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 1-5 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|  |   |  |                                      |                                    |
|--|---|--|--------------------------------------|------------------------------------|
| -  | -   | Cara melayani  | -                                    | Jam kerjaa                         |
| Pakai sesuai kebutuhan   | -   | -  | -                                    | Target jualan                      |
| Memakai ketika perlu buat kue atau roti                                  | Menerapkan cara teknik buat kue             | Cara mengembangkan kue                                   | Persiapan buat roti dajbkue          | -                                  |
| Pakai saat perlu saja  | -   | Sopan sopan  | Melayani pelanggan                   | Buka cafe                          |
| Pakai sesuai tugasnya  | -   | Cara memasak dan menyiapkan makanan                      | Terima pelanggan sampai pembayaran   | Jarang                             |
| Pakai ketika ada buat kue  | Cara mencampur bahan kue                    | Cara mengaduk kue kemudian menyalinnga                   | Persiapan pembuatan kue              | Biasa langsung kerja               |
| menggunakan setiap alat ketika ada orderan masuk sesuai dengan kebutuhan | teknik baru ketika memasak                  | memasak dari yang mudah sampai sulit                     | memasak setiap jenis makanan         | kesiapan dan gercep saat melayani  |
| seperti yang sudah ada digunakan sebaik mungkin                          | fleksibel dan tidak monoton                 | arahan untuk bisa mengkoordinir seluruh crew yg bertugas | melayani pelanggan dengan ramah      | cara menangani pelanggan           |
| menggunakan sesuai kerjanya  | -   | arahan dalam menyiapkan pesanan                          | membuat pesanan                      | jam kerja                          |
| pakai dengan baik  | menyiapkan lebih dulu semua yang diperlukan | arahan dalam memasakn yang benar                         | cara menggoreng dan mengolah ayam    | target jualan                      |
| menggunakannya   | -   | cara mengolah minuman                                    | cara membuat minuman yang bervariasi | kesiapan dan kekompakan crew       |
| menggunakannya jika ada yg mau membayar                                  | -   | arahan untuk melakukan pencatatan setiap tutup buku      | cara menerima uang                   | jarang                             |
| menggunakan alat sesuai kebutuhan  | -   | arahan dalam menyiapkan setiap pesanan                   | SOP menggoreng ayam bebek dll        | kebersihan                         |
| menggunakannya sesuai dengan kerjaan                                     | bekerja dengan fleksibel tetapi serius      | arahan dalam membuat konten                              | melakukan pengambilan konten         | membahas tentang target            |
| menggunakannya dengan hati-hati  | santai tetapi serius                        | arahan untuk membuat makanan maupun minuman              | sop menyiapkan makanan               | melayani pelanggan yang berkunjung |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 1-5 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|                                   |  |   |   |  |
|-----------------------------------|--|---|---|--|
| belajar berulang kali sampai bisa | inovasi dan kreatifitas                    | cara membersihkan setiap alat-alat                | cara menyajikan pesanan                           | motivasi mengawali kerja, kepatuhan                          |
| menggunakan dengan hati-hati      | kerja on time                              | arahan dalam membuat cinau yang pas               | pembuatan cinau                                   | mempersiapkan segala sesuatu                                 |
| menjaga dengan baik barang-barang | menyiapkan pesanan dengan tertata          | arahan dalam membuat pesanan                      | cara menerima orderan dan memproses               | berdoa, yel-yel kekompakan                                   |
| menggunakan dengan hati-hati      | sambil menghias sambil melihat referensi   | cara mencampur bahan kue                          | persiapan-packing                                 | jarang   |
| -                                 | Ada progress target                        | -   | -   | Bekerja secara jujur   |
| menggunakan dengan hati-hati      | melayani secara online                     | cara membuat minuman dengan benar                 | SOP mempersiapkan pesanan                         | persiapan memulai kerja, motivasi                            |
| menggunakan dengan baik           | menggunakan komputer sebagai input pesanan | cara mengolah ayam crispy                         | mempersiapkan pesanan dengan benar                | teliti dalam mengerjakan pesanan                             |
| menggunakan dengan teliti         | biasa aja pada umumnya                     | cara menggoreng ayam, menyiapkan makanan, minuman | cara mengolah makanan yang benar                  | agar terarah saat bekerja                                    |
| pakai dengan hati-hati            | menerima orderan melalui gadget            | cara membuat minuman dan makanan                  | memproses pesanan dengan teliti                   | berdoa, menjaga kebersihan, menjaga protokol kesehatan       |
| menjaga dengan baik               | mencatat penjualan langsung di gadget      | cara menyiapkan pesanan                           | cara untuk menerima orderan offline maupun online | target penjualan, jumlah pesanan, dll                        |
| menjaga dengan baik setiap alat   | sistem panggil otomatis                    | arahan dalam membersihkan sesuatu                 | cara melayani pelanggan                           | kerapian dan kekompakan tim kerja                            |
| menjaga dengan baik               | menerima orderan dari gadget, telp, dll    | cara dalam mempersiapkan orderan                  | SOP orderan online, SOP orderan di toko           | teliti dalam melayani setiap pelanggan khususnya yang online |
| jaga dengan baik                  | menggunakan teknik terbaru dalam memasak   | cara membuat sebuah makanan                       | kelengkapan bahan dan alat untuk produksi         | membaca kembali resep  |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 1-5 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| menjaga baik setiap alat                  | bisa melakukan pencatatan orderan langsung ke komputer | cara memasukkan orderan dan pencatatan pemasukan | cara mencatat penjualan harian             | target pencapaian, kekompakan tim kerja, keseriusan        |
| menggunakan dengan baik                   | menggunakan bahan premium dan teknologi dalam memasak  | cara membuat makanan                             | cara menyiapkan dan packing produk         | saling menyemangati dan target penjualan, serta kekompakan |
| menjaga dengan baik                       | cara menerima orderan                                  | menyiapkan makanan dan minuman                   | cara proses orderan                        | kekompakan, persiapan bahan, teliti                        |
| menjaga dan merawat alat tersebut         | -  | cara menyiapkan pesanan dan melakukan pencatatan | cara membuat roti yang benar               | -  |
| menjaga dengan baik                       | -  | cara membuat orderan                             | proses mengerjakan pesanan                 | ketelitian dan ketepatan                                   |
| pakai sesuai kapasitas                    | -  | cara memproses pesanan                           | membuat minuman dan makanan sesuai takaran | ketepatan waktu  |
| menjaga alat dgn baik                     | -  | cara menyiapkan produk                           | buat minuman                               | target   |
| dijaga dengan baik                        | fleksibel  | teliti dalam mencatat orderan                    | cara membuat orderan                       | target penjualan harian                                    |
| Menjaga alat dan menggunakan dengan baik  | Orderan masuk, lunas baru proses                       | Cara menyiapkan dan membereskan orderan          | Cara membuat setiap menu                   | Target dan kerapian serta kekompakan kru                   |
| Menggunakan sesuai dengan kapasitasnh     | Membuat roti baru ketika mulai menipis                 | Menyesuaikan stok                                | Cara membuat roti/kue                      | Bahas stok   |
| Menjaga dan menggunakan dengan hati"      | Sistem komputer  | Cara menyiapkan setiap bahan                     | Membuat minuman sesuai takaran             | Ketelitian, kekompakan,kecepatan                           |
| Menjaga dengan baik setiap alat milik bos | Bekerja dari media                                     | Konten yang dimuat bermanfaat                    | Alur acc konten sampai publikasi           | Apa saja yang perlu di perhatikan, ketelitian, kecepatan   |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 1-5 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|  |   |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
| Menjaga kepercayaan yang diberikan dengan baik | - | Menerima uang dengan teliti dan tidak terburu-buru | Memperhatikan pelanggan sampai pembayaran | Pencatatan produk, berapa penjualan, proses tutup |
| sesuai sop                                     | - | selalu menawarkan menu promo                       | urut dan runtut                           | mengingat sop                                     |

Lampiran 5C: Jawaban Uraian 6-11 Kepuasan Kerja

| <p>Apa saja yang anda hasilkan ketika bekerja?</p> | <p>Sebutkan contoh bentuk dampak hasil pekerjaan Anda terhadap konsumen!</p> | <p>Jelaskan seperti apa cara anda dalam mengatur jadwal kerja!</p>                                    | <p>Jelaskan kebebasan seperti apa ketika bekerja!</p> | <p>Sebutkan contoh informasi umpan balik hasil pekerjaan yang anda dapatkan melalui Supervisor!</p>           | <p>Sebutkan contoh informasi umpan balik hasil pekerjaan yang anda dapatkan melalui rekan kerja!</p> |
|--|--|---|---|---|--|
| Bisa bekerja sama dengan baik                      | Ramah kepada pengunjung  | Lebih di siplin   | Disiplin, kebersihan, ramah terhadap pengunjung       | Baik  | Disiplin, ramah, bersih  |
| Menekan cost                                       | Memberikan produk terbaik  | Jam kerja diatur oleh SOP jadi tidak bisa bebas. Karna bebas bisa merusak management                  | Kembali ke SOP.                                       | Informasi management keuangan perusahaan. Tentang penekanan biaya untuk mendapatkan profit yang semakin besar | Kerja masing2 aja.. Umpan balik dari atasn bukan dari rekan kerja..                                  |
| Bosku bae  | Bosku bae  | Bosku Bae   | Bosku bae   | Bosku bae   | Bosku bae  |
| Gaji   | Konsumen balik lagi karna enak   | Membuat note  | Bebas seperti garry                                   | Terima kasih  | Pujian   |
| banyak uang wkwkw canda                            | sangat baik  | begitu lahh   | di beri tanggung jawab                                | iye   | tidak baik   |
| Menambah revenue                                   | Membuat perut konsumen kenyang dan puas terhadap pelayanan yang saya berikan | Satu minggu sebelum ganti bulan menyampaikan ke staff yang bertanggung jawab dalam hal membuat jadwal | Tidak ada   | Dipanggil untuk memberi tau kinerja selama sebulan seperti apa  | Banyak   |
| Perasaan senang                                    | Pelanggan senang dengan keramahan  | Memprioritaskan pekerjaan   | Bercanda dengan rekan kerja                           | Tentang performa kerja  | Rajin  |
| Cuan dan pengalaman                                | Konsumen senang  | Malam hari  | Kebebasan saat mau beristirahat                       | Pujian  | Semangat   |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 6-11 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|  |   |  |  |                                 |   |
|--|---|--|--|---------------------------------|---|
| cuaann   | konsumen menikmati hidangan dengan nyaman | menyesuaikan sesuai keadaan  | kebebasan dalam melakukan step by step kerja                 | kinerja saya per minggu         | mendapatkan masukan   |
| Keuntungan   | Konsumen mmbrikan tip                     | Sdh ada jdwal yg tratur  | Tdk ada  | Pnjualan baik                   | Tidak ada   |
| berusaha mencapai target                               | toko bersih pelanggan senang              | kalau saya mau izin tidak masuk saya tidak dada-dakan supaya bos saya bisa cari penggantinya | saran saya tidak diabaikan                                   | tidak ada                       | tidak ada   |
| Doi dong   | DUIT DUIT DUIT                            | Tetau  | Kepo   | Ok                              | Yash  |
| Uang   | Kepuasan                                  | 6 hari masuk 1 hari libur  | Mengerti situasi   | Ndak ada superpisor             | Ndak ada rekan  |
| Promosi sesuai dengan target                           | Konsumen kembali beli produk yg sama      | Membagi waktu dengan baik  | Kebebasan untuk berpendapat                                  | "baguss lanjutkan yaa semangat" | "kerja mu cepat dan benar ya"                                 |
| Peningkatan salary perusahaan                          | Konsumen tertarik datang kembali          | Melihat 1 Minggu kedepan   | Boleh makan ketika tidak melayani customer                   | Rate karyawan                   | Kekurangan dan kelebihan saya                                 |
| Pelanggan merasa senang                                | Pelanggan puas dan tidak complain         | Jadwal kerja sesuai jam kerja, semua pekerjaan diselesaikan hari itu juga                    | Kebebasan dalam berkreasi dan mengemukakan pendapat          | Feedback terkait kinerja saya   | Saya harus meningkatkan kretifitas dalam menentukan menu baru |
| gaji/penghasilan                                       | makanan yg enak                           | dengan menulis jadwal  | kebebasan ketika memilih posisi apa saja yg bisa ditempatkan | tentang keramahan               | tentanf kebersihan dan ketepatan waktu                        |
| penjualan harian mencapai target dengan promo bundling | konsumen puas, makanan dihabiskan         | menyimpan hp dalam tas ketika bekerja dan baru lihat saat istirahat/tidak ada pelanggan      | boleh makan sebelum jam istirahat/tidak ada pelanggan.       | target penjualan berhasil       | reward berupa bonus   |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 6-11 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|  |  |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|
| Saya melakukan tugas saya dengan baik dan mengajak teman' saya untuk makan di perusahaan yg saya bekerja | Contoh merekan menyukai masakan saya                           | Seperti saya harus ontime setiap melakukan pekerjaan  | Seperti kalau izin dikasih  | Tidak ada   | Contoh kaya kebab yg saya bakar bagus kemasannya                      |
| Strategi dan eksekusi pemasaran (konten instagram, youtube dan tiktok; acara seperti bazaar; dkk)        | Promosi potongan harga   | Tergantung kegiatan dan lokasi pihak ketiga   | Yang penting to do list terselesaikan                                 | Desainnya pakai yang seperti di instagram xxx ini aja | Harusnya kamu jangan mau disuruh ini itu                              |
| Pelayanan yang baik  | Kepuasan konsumen  | Membuat notes   | Kebebasan cara melayani tamu tetapi dengan tetap menjaga sopan santun | Pelayanan yang diberikan telah baik                   | Saya telah bekerja sesuai peraturan yang berlakj                      |
| Pnjualan mningkat  | -  | Notes   | -   | Congrats! You're best employee of the month!          | -   |
| Pkerjaan terselaikan dgn cepat dan baik  | -  | -   | Kebebasan bersuara  | -   | -   |
| produksi   | enak   | mengatur waktu  | inovasi   | promosi   | promosi   |
| -  | Konsumen terlihat sangat menyukai pelayanan yang saya berikan. | Kerja harus sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh atasan. ( Kecuali ada hal mendesak dan kit harus mencari pengganti kita saat itu ) | Kerja harus sesuai SOP.   | Seperti " Mantap sin 👍 "                              | Sindi kalau kerja kadang lupa senyum ke-pelanggan saking seriusnya. 😊 |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 6-11 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|  |   |   |   |  |   |
|--|---|---|---|--|---|
| Sesuatu yang besar   | Mereka dapat mudah dalam memilih barang yg ingin mreka beli | Melakukan hal yang pnting dan memanejemn waktu                        | Bebas berpakaian yang penting rapih                   | -  | Sangat baik dan begitu hebat                              |
| Dapat menarik banyak pelanggan dengan hasil minuman yang saya ciptakan | Memberi kepuasan trhadap pelanggan                          | Atur jadwal off atau bertukaran jadwal off                            | Tidak ada kebebasan                                   | Pencapaian tentang kritik atau saran dari para pelanggan terkait minuman yang syaa hidangkan | Memperbaiki kinerja                                       |
| Menjadi orang yang tepat waktu dan bertanggung jawab dalam segala hal  | Membuat para pelanggan senang                               | Cara saya adalah harus serius   | tidak ada   | tidak ada  | tidak ada   |
| Bekerja dengan profesional   | Konsumen memberikan tip                                     | Hanya menyesuaikan dengan jadwal yang di tentu                        | Bermain handphone                                     | Tidak ada  | Harus bersikap ramah                                      |
| Merekrut konsumen  | Kerjasama saling menguntungkan                              | Disesuaikan dengan kepentingan pribadi                                | Blm ada   | Blm ada  | Blm ada   |
| Menghitung hasil pemasukan   | Promosi menu coffee terbaru                                 | Diatur sebaik mungkin   | Msh bs mengecek sos-med                               | Sudah bekerja dengan baik  | Pekerjaan saya jalan kan dengan baik                      |
| memberikan pelayanan yang terbaik langsung kepada konsumen             | Konsumen menikmati hasil buatan minuman saya                | Mencocokkan setiap agenda pribadi dan jadwal kerja agar tidak bentrok | Bisa melakukan apa saja setelah mengerjakan pekerjaan | Informasi terkait evaluas kinerja selama sebulan   | Rekan kerja mengingatkan untuk tetap fokus ketika bekerja |
| Makanan  | Perut kenyang dengan makanan enak & hati pelanggan senang   | -   | -   | Sampaian para pelanggan terkait makanan yg enak  | Saling berbagi ilmu                                       |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 6-11 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
| Menghasilkan, banyak uang serta ,banyaknya pengunjung yang datang karena suka dgn pelayanan cafe | Konsumen puas dengan pelayanan cafe                   | Ketika sakit, atau urusan keluarga maka saya izin untuk tidak hadir                      | Tidak ada kebebasan Karena semua sudah di atur oleh boss                   | Pekerjaan saya baik di mata konsumen                   | Hasil kerja saya baik                            |
| -  | -   | -  | -  | -  | -  |
| Usaha lebih berkembang   | Konsumen senang dengan produk dan layanan saya        | Melayani pelanggan jika ada pelanggan dan menyiapkan bahan bahan saat sedang tidak sibuk | Bebas disini harus tetap berpatok pada sop yang ada                        | Berupa layanan yang saya berikan sudah baik atau belum | Diberi masukan dan pujian tentang pelayanan saya |
| Membuat menu baru  | Konsumen menyukai menu baru                           | -  | -  | -  | Perkerjaan yang bagus                            |
| Produk yang berkualitas  | Konsumen biasanya posting dan mentag ig perusahaan    | Sesuai dengan arahan yang ada  | Mengikuti sesuai prosedur yang ada   | Good job   | Memberikan ide agar lebih baik lgi               |
| Menu menu yang disantap oleh pelanggan   | Makanan dan minuman yang habis dilahap oleh pelanggan | Saya tidak dapat mengatur jadwal karena chef memegang peran penting                      | Saya bisa menentukan apa yang saya harus lakukan ketika menyiapkan pesanan | Cita rasa dan kerapian dalam menyiapkan makanan        | Good job   |
| Makanan yang siap dinikmati  | Konsumen menikmati dengan nyaman                      | Tidak dapat mengatur   | Bebas sesuka saya dalam menyiapkan dan melakukan apa saja                  | Tetapi dijaga konsistensi ketika memasak               | Ketelitian dan kerapian                          |
| Menu yang dirasa memuaskan   | Adanya kepuasan dalam menyantap makanan               | Saling berkoordinasi dengan sesama teman kerja   | Kebebasan dalam menyiapkan pesanan   | Adanya info terkait target penjualan                   | Kami saling menyemangati satu sama lain          |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 6-11 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|  |   |  |  |   |   |
|--|---|--|--|---|---|
| Kenyamanan cafe tercipta                       | Konsumen merasa nyaman  | Saling berkoordinasi dengan sesama                     | Kebebasan mengatur apa yang ingin dikerjakan senyamannya             | Kedisiplinan, cara melayani                   | Tidak ada   |
| Produk yang baik                               | Pelanggan menikmati   | Berkomunikasi dengan sesama rekan                      | Dapat menentukan akan melakukan apa                                  | Cara kerja saya dinilai baik                  | Tetap tersenyum   |
| Ide  | -   | Bisa melimpahkan tugas kepada oengganfi                | Fleksibel  | Saya menerima dari atasn                      | -   |
| Pelanggan merasa puas                          | Konsumen menikmati  | Saling koordinasi bersama teman kerja dan spv          | Kebebasan memulai kerja darimana                                     | Kerja baik dan terus tingkatkan               | Saling mengingatkan   |
| Belum ada yang spesial                         | Membuat mereka nyaman berada di cafe  | Adanya pergantian shift pagi dan malam                 | -  | -   | Melakukan pekerjaan dengan hebat saat pengunjung sangat ramai |
| Bisa menyediakan makanan dan minuman yg layak  | Konsumen menikmati  | Bertukar posisi dengan rekan kerja apabila saling bisa | Bebas dalam bekerja asal tertata rapi                                | -   | Kesigapan melayani  |
| Banyaknya target yang bisa dicapai per harinya | Konsumen tertarik mendatangi cafe karena adanya penawaran dan hal eksklusif yg ditawarkan | Fleksibel dimanapun bisa memantau menggunakan gadget   | Prosedur kerja di atur nyaman mungkin asalkan tetap rapi dan tertata | Lebi sering menerima dari owner langsung      | Jangan capek-capek mengamati cafe ya                          |
| Menu yang enak                                 | Konsumen begitu menikmati   | Berkoordinasi dengan rekan kerja terkait jadwal        | Senyamannya bekerja  | Tidak ada spv karena langsung ditangani owner | Saling menyemangati   |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 6-11 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|   |  |  |   |  |   |
|---|--|--|---|--|---|
| Rasa senang dan antusias para pelanggan   | Konsumen menikmati dan memesan lagi  | Saling bertanya antar karyawan   | Kebebasan dalam menyiapkan pesanan seperti apa  | Biasanya sebulan sekali  | Jangan gopoh gopoh  |
| peningkatan omset                         | tamu come again  | berdasarkan schedule   | berdasarkan ritme kerja   | mengenai complaint tamu  | saling koreksi  |
| Makanan yang disantap pelanggan           | Konsumen menikmati makanan   | Biasanya perlu bertanya bos  | Kebebasan ingin menyiapkan lebih dahulu   | Biasanya dari bos  | semangat  |
| Minuman dan makanan                       | Konsumen menikmati   | Jadwal sudah ditetapkan  | Langkah langkah menyiapkan bahan"   | Kerja baik   | Saling semangat   |
| Produk produk                             | Konsumen senang  | Fleksibel saling mengisi antr barista  | Bebas dalam berkreasi tapi sesuai standar   | -  | -   |
| Kinerja yang baik                         | Konsumen nyaman ketika berkunjung  | Jadwal kerja sudah ditetapkan di awal bulan  | Kebebasan dalam melakukan sesuatu yang baik saat kerj                                 | Kehati-hatian dalam menanggapi pelanggan   | Saling mengingatkan   |
| Banyak pengunjung yang bisa menikmati     | Konsumen menikmati dan merasa puas   | Fleksibel karena kebanyakan mengisi konten di social media                           | Fleksibel   | Editan perlu bervariasi  | Saling mendukung  |
| Kenyamanan dalam melayani                 | Pelanggan nyaman   | Saling koordinasi dengan rekan kerja   | Senyaman nyamannya  | Keramahan dalam menanggapi pelanggan   | Tetap semangat  |
| Mecoba hal baru dan disukai banyak orang. | Seperti saya sangat menjunjung tinggi kebersihan dan kenyamanan konsumen, itu yang membuat konsumen selalu memberikan tanggapan positif terhadap pekerjaan saya. | Mengatur dengan sebaik mungkin, dan tidak mengambil cuti saat hari banyak pelanggan. | bisa menggunakan smartphone saat bekerja dan beristirahat ketika ingin beristirahat . | umpan balik yang saya dapatkan adalah Supervisor tersebut kagum dan senang, karena saya selalu menerapkan apa menjadi pesan dari Supervisor tsb. | Mendapatkan pujian yang membuat semangat kerja semakin meningkat. |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 6-11 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|   |  |   |  |  |                       |
|---|--|---|--|--|-----------------------|
| Produk yang baik untuk dinikmati                    | Konsumen menikmati dan merasa puas       | Bisa mengatur jadwal bersama rekan menyesuaikan                               | Bebas melakukan apa saja asal masih berkaitan dengan kerjaan | Kerapian dan kesamaan rasa produk yg konsisten   | Jangan mudah puas     |
| Pelayanan serta makanan minuman yang enak           | Konsumen terlihat melakukan repeat order | Jadwal tetap karena merupakan koki inti                                       | Kebebasan dalam mengatur dan mengontrol rasa                 | Ketepatan rasa dan konsistensi                   | -                     |
| Produk yang aman dan enak                           | Konsumen menikmati                       | Shift-shift an  | Yang penting nyaman  | Harus konsisten                                  | Hebat kamu            |
| Produk minuman enak                                 | Konsumen puas                            | Ada shift   | Bebas senyamannya  | Jarang   | Semangat              |
| Produk dinikmati                                    | Konsumen puas                            | Ada shift   | Bebas dalam berkreasi tetapi sesuai sop                      | Jaga konsistensi                                 | Mangats               |
| Puas  | Konsumen senang                          | Shift   | -  | -  | -                     |
| Pelayanan terbaik                                   | Konsumen nyaman                          | Shift   | Aman sesuai sop  | -  | Semangat              |
| Konten-konten yang bisa dilihat di tautan instagram | Konsumen yang antusias untuk berkunjung  | Fleksibel bisa datang kapan saja untuk mengambil dokumentasi keperluan konten | Bisa explore berbagai hal menarik untuk dijadikan konten     | Jangan lupa untuk berikan konten yang bermanfaat | Kontennya bagusss gus |
| Kerapian ruangan deni kenyamanan                    | Konsumen senang                          | Shift bisa mengikuti kebutuhab  | Bebas berkreasi asalkan sesuai sop yang ada                  | Tingkatkan                                       | Semangat trus         |
| Pelayanan yang memudahkan                           | Konsumen puas                            | Bisa mengatur shift kerja   | Bebas dalam berinteraksi dengan konsumen                     | Kerja yang baik                                  | Tetap semangat        |
| Cara melayani                                       | Konsumen senang                          | Mengatur dengan melihat jadwal pribadi  | Sudah terarah  | Kinerja baik                                     | Mangats               |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 6-11 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|                                   |                               |  |   |                 |                        |
|-----------------------------------|-------------------------------|--|---|-----------------|------------------------|
| Bisa mencapai target bahkan lebih | Konsumen re-peat order        | Bergantian shift                                 | Senyamannya   | Kerja yang rapi | -                      |
| Banyak pelanggan merasa puas      | Konsumen yang menikmati       | Ada shift  | -   | -               | -                      |
| Produk                            | Puas                          | -  | -   | -               | -                      |
| Capai target                      | Puas                          | -  | -   | -               | -                      |
| Produk                            | Menikmati                     | Ada shift  | Bebas rapi  | Kerj baik       | Semangat               |
| Produk baru                       | Laku kue dan roti             | Menyesuaikan sesuai stok                         | Terserah yang penting beres   | Mantap          | -                      |
| Layanan                           | Puas doranf                   | -  | -   | -               | Semangat torang        |
| Masakan enak                      | Konsumen suka                 | Sudah ditentukan                                 | Yang penting teratur  | Terima kasih    | -                      |
| Kue berhasil                      | Konsumen puas                 | Jika ada orderan baru buat                       | Menyesuaikan bos  | -               | -                      |
| menu makanan yang dinikmati       | konsumen datang lagi dan lagi | karena ada beberapa koki jadi bisa tukaran shift | bisa memulai darimana yang penting semua terselesaikan sesuai waktu | kerja mantap    | -                      |
| pencapaian target                 | konsumen datang kembali       | lebih fleksibel                                  | kebebasan untuk melakukan kerja dimana                              | -               | lebih kepada apresiasi |
| makanan dan minuman               | konsumen merasa puas          | melihat shift dan jadwal harian                  | bebas dalam melayani dan membanru rekan kerja                       | -               | -                      |
| orderan cepat habis               | konsumen puas                 | bebas yang penting konsumen tidak menunggu lama  | bebas yang penting terarah sesuai sop                               | reward          | makan bersama          |
| melebihi target                   | konsumen puas                 | bekerja santai tetapi tetap terarah              | bebas dalam melakukan sesuatu tetapi tetap sesuai sop               | pujian          | saling menghargai      |
| tidak ada tekor                   | konsumen merasa dilayani      | jadwal kerja bisa bergantian                     | bisa bebas asalkan tetap sesuai dengan SOP                          | dapat pujian    | saling bercanda        |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 6-11 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|   |                                       |   |  |                 |                                      |
|---|---------------------------------------|---|--|-----------------|--------------------------------------|
| pelayanan yang baik                       | kepuasan                              | -   | santai tetapi terarah  | bonus           | respon positif                       |
| banyaknya pengunjung                      | konsumen melakukan kunjungan kembali  | bebas yang penting target tercapai                      | bekerja sesuai dengan prosedur tetapi bisa fleksibel asalkan sesuai jadwal | kinerja bagus   | ucapan                               |
| makanan dan minuman yang layak dan bersih | puas                                  | jadwal kerja siang sampai sore                          | bisa melakukan apa yang gampang tetapi sesuai sop                          | kerja bagus     | makan bareng                         |
| produk yang aman dan bermanfaat           | pelanggan melakukan pembelian kembali | diatur agar tidak saling tabrakan dengan jadwal lainnya | santai tapi tetap sesuai SOP   | kerja baik      | makan bareng habis kerja             |
| membuat produk sekali jadi banyak         | repeat order                          | sesuaikan dengan sisa stok                              | bebas asalkan takaran pas  | kerja baik      | saling menyemangati                  |
| produk yang rapi dan siap dikonsumsi      | konsumen datang terus                 | fleksibel   | bisa melakukan apa saja asalkan sesuai SOP                                 | mantap          | jalan-jalan habis kerja              |
| banyak yang jadi mengenal mon bebe        | konsumen repeat order                 | fleksibel   | bebas akan tetapi tetap harus sesuai takaran                               | kerja baik      | yuk jj                               |
| Peningkatan customer                      | -                                     | -   | -  | -               | -                                    |
| produk yang sesuai dengan pesanan         | konsumen nyaman dan senang            | -   | bebas tapi sesuai SOP  | kerja mantap    | rekreasi bersama                     |
| produk baru                               | konsumen membeli lagi                 | bisa tukaran shift asal ada pengganti                   | bebas dalam melayani pelanggan   | mantap          | semangat teruss                      |
| makanan yang enak                         | konsumen suka                         | ada shift   | bebas apabila tidak ada yang dibuat  | makasih ya      | -                                    |
| penjualan yang banyak                     | pelanggan menyukai pesanan            | bisa menyesuaikan shift                                 | bisa saling membantu apabila kerja free                                    | kerja baik      | makan makan bersama sehabis kerja    |
| teliti dan rapi                           | konsumen menikmati                    | bisa saja bertukar shift                                | bebas dalam cara mempersiapkan produk                                      | kerja baik      | semangat terus ya dan dibantu selalu |
| ketelitian                                | konsumen puas dengan pelayanan        | shift yang bisa bertukar                                | bisa berinisiatif untuk membantu bila tidak ada kerjaan                    | tingkatkn terus | nongki yuk habis kerja               |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 6-11 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|                                      |  |  |  |                         |                                   |
|--------------------------------------|--|--|--|-------------------------|-----------------------------------|
| orderan yang masuk rapi              | konsumen merasa puas                       | dengan mengatur shift                                | bebas dalam menanggapi karyawan                    | kerja baik              | saling menyemangati               |
| banyak makanan yang enak dan menarik | konsumen repeat order                      | fleksibel  | bebas tapi sesuai SOP                              | -                       | -                                 |
| banyak yang datang                   | konsumen puas                              | ada shift jaga                                       | fleksibel tetapi deadline berjalan                 | improve yang baik!      | kerja bagus bro                   |
| banyak yang puas                     | menikmati dengan baik                      | ada shift  | bisa mempersiapkan sedemikian rupa asal sesuai SOP | kerja bagus             | yokk bisa yok                     |
| produk yang sesuai menu              | konsumen puas                              | shift  | bebas membantu asal pekerjaan sendiri beres        | good job                | saling menguatkan                 |
| penjualan meningkat                  | konsumen puas                              | ada shift bergantian                                 | -  | -                       | -                                 |
| menu yang dipesan                    | konsumen puas                              | sesuai shift   | bebas dalam mengerjakan                            | kerja bagus             | -                                 |
| kasi yg terbaik                      | konsumen merasa enak dan puas              | sesuai shift   | bebas berkreasi asal sesuai tkaran                 | -                       | bantuan dari rekan kerja          |
| orderan banyak                       | puas konsumen                              | shift kerja  | -  | -                       | semangat                          |
| penjualan memenuhi target            | konsumen beli lagi                         | shift  | bebas dalam berinteraksi                           | -                       | mantap                            |
| Sales penjualan                      | Konsumen menikmati                         | Bisa bertukar shift dengan teman sesama              | Bebas tapi sesuai SOP                              | Terima kasih ya         | Mantap bos                        |
| Roti laku terhual                    | Konsumen melakukan pembelian ulang         | -  | -  | Mantap pak              | Jangan sungkan jika butuh bantuan |
| Banyak peminat                       | Konsumen datang lagi                       | Saling berkoordinasi dengan rekan kerja              | -  | Kerja bagus! Tingkatkan | Semangat selalu                   |
| Bentuk konten serta acara menarik    | Konsumen merasa penasaran untuk berkunjung | Fleksibel karena proses kerja bisa dilakukan dirumah | Bebas terarah                                      | -                       | Memberikan masukan yang membangun |

**Lampiran 5C: Jawaban Uraian 6-11 Kepuasan Kerja (Sambungan)**

|                        |  |   |   |                      |                 |
|------------------------|--|---|---|----------------------|-----------------|
| Perusahaan untung      | Konsumen puas dan dihargai                               | Biasanya sudah ada shift dan jam sesuai tidak molor | Boleh membantu teman akan tetapi tetap harus teliti dan cekatan | Traktiran dan reward | Saling membantu |
| mendatangkan pelanggan | konsumen berbicara baik dan santai karena keramahan saya | izin sehari sebelumnya bila ada kendala             | -   | -                    | -               |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 1-4 Keterlibatan Karyawan**

| Jelaskan hal apa yang membuat anda memiliki energi ketika bekerja!   | Jelaskan hal apa yang dapat menggambarkan anda memiliki ketahanan mental ketika bekerja?                       | Sebutkan hal yang membuat anda merasa bangga dengan pekerjaan yang anda lakukan! | Sebutkan hal apa yang membuat anda antusias ketika bekerja! |
|--|--|--|---|
| Kekompakan dalam tim   | Percaya diri dalam bekerja   | Menambah pengalaman saya   | Kekompakan dalam bekerja                                    |
| Pantang pulang sebelum selesai. Karna besok bakal ada lagi kalo tidak di selesaikan hari ini besok akan menumpik | Tekanan selalu akan ada. Dari atasan. Jadi kerjakan pekerjaanmu ambil gajimu kemudian pulang dan nikmati hidup | Bisa menghidup diri sendiri dan keluarga   | Besok gajian.   |
| Bosku bae  | Bosku bae  | Bosku bae  | Bosku bae   |
| Team kerja sayaa   | Teguran yang keras   | Mendapt ilmu yang bnyak  | Semangatt   |
| kerja team yg baik   | sangat baik  | begitu lah   | tidak ada   |
| Dapat uang tip   | Melayani banyak customer karna tiap pribadi berbeda2   | Bisa melayani dan membuat orang lain senang                                      | Dapet gaji  |
| Cuan   | Bersedia menerima kritik masukan   | Mencapai target  | Mengejar target   |
| Cuan   | Bertahan dlam pekerjaan  | Bekerja dngn sukses  | Kesenangan bekerja  |
| semangat dari rekan kerja sekantor   | bekerja dibawa tekanan yang besar  | bisa mengerjakan hal yang dikerjakan dengan baik dan benar                       | adanya reward yang didapatkan                               |
| Mrsa itu kwjiban   | Sabar dlm mnghadapi konsumen yg bawel  | Mndptkn pnglaman baruu tiap hari   | Bisa ktmu konsumen baru                                     |
| kejar omzet  | tidak mengeluh   | tidak lagi gaptek  | bonusan kerja   |
| Doi  | Doi  | Yoih   | Pebanyak  |
| Ngopi dong   | Tidak gampang esmosi   | Menulis orderan di gelas   | Membuat gula cair   |
| Karena saya tau saya melakukan yg saya suka  | Karena kadang kadang Masi suka mengeluh capek  | Karena dapat menghasilkan uang sendiri   | Lingkungan kerja  |
| Kenyamanan bekerja   | Tidak mengganggu pekerjaan   | Saya dapat meningkatkan kemampuan di perusahaan                                  | Making product terhadap special customer                    |
| -  | -  | -  | -   |
| Lingkungan yang mendukung perkembangan karyawan  | Tidak mudah menyerah dalam menghadapi permasalahan saat bekerja  | Saya bangga ketika saya bisa menjadi kreatif menemukan menu baru                 | Bertemu dengan pelanggan                                    |
| dengan melihat foto orang yg tersayang   | ketika di tegur tidak ciut nyali   | ketika melayani konsumen dengan baik   | ketika ada hal baru   |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 1-4 Keterlibatan Karyawan (Sambungan)**

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| ada target dalam hidup yang ingin dicapai   | keluhan pelanggan akan porsi yang sedikit/tidak sesuai harga dan harapan        | bisa bekerja di tempat yang baik, ternama dan memiliki brand image bagus      | ada yang ingin dicapai dalam hidup. menabung untuk pergi jalan jalan dan membeli barang yang diinginkan |
| Semangat untuk mencari cuan   | Seperi dengar saja masukan orang atau kritikan yg ada                           | Bangga karna saya tidak menyusakan orang tua saya lagi                        | Seperti kalau saya meminta izin ke toilet dan pelanggan sudah antri                                     |
| Karena ini pekerjaan profesional pertama saya sehingga saya ingin berusaha yang terbaik | Saya memiliki satu atasan di pemasaran yang membuat saya tidak berjalan sendiri | Posisi saya sebagai marketing staff   | Ketika saya bisa berkarya dengan maksimal   |
| Motivasi  | Tidak mudah terganggu dengan kritikan yang diterima                             | Saya melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh                               | Rekan kerja yang baik   |
| Semangat pagi   | Tahan kritik  | Dapat pghrgaan  | Kawan2 dan hobi   |
| Pekerjaan lancar tanpa hambatan   | Dapat menerima semua kritikan   | Terselesaikan degan baik  | Bonus   |
| kuat  | kuat  | bersyukur   | fokus   |
| Saya tidak tahu, yang jelas saya sangat menikmati pekerjaan saya.                       | -   | Apabila pekerjaan saya terselesaikan dengan baik.                             | -   |
| Keluarga ada alasan sy bekerja keras  | Saya tidak mudah down   | Karena belum tentu org lain bisa seperti saya                                 | Karena ada target dan pencapaian hidup yang saya kejar  |
| -   | -   | Dapat membuat pelanggan yang saya layani sennag dengan apa yang sya hidangkan | -   |
| Orang-orang yang memberikan support   | Harus percaya diri  | Bekerja dengan tulus agar pelanggan juga senang                               | Menerima setiap kritikan dan juga yang pasti harus semangat   |
| Gaji  | Dikomplain oleh pelanggan   | Dapat memberikan pelayanan yang maksimal                                      | Menghitung uang   |
| Rekan kerja   | Blm tau   | Memajukan perusahaan  | Hasilnya  |
| Teman2 kerja  | Menerima kritikan dengan baik   | Bisa mengatur pemasukan keuangan  | Demi mendapatkan upah   |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 1-4 Keterlibatan Karyawan (Sambungan)**

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| Karena saya menyukai dan memiliki passion di bidang ini                  | Tetap professional ketika menghadapi pelanggan yang agak kurang baik dan bisa memaklumi mengesampingkan ego | Bangga karena bisa merealisasikan setiap hal baru yang sudah dipelajari          | Adanya dukungan antar sesama rekan kerja, target yang menjadi acuan |
| Ada rasa senang ketika apa yg saya kerjakan dpt membuat orang” senang    | Menerima kritikan dan saran yg mungkin dari beberapa orang kurang enak untuk di dengar                      | Bangga karna apa yang saya kerjakan atau saya buat disukai oleh banyak pelanggan | Kepuasan pelanggan  |
| Saya selalu semangat dalam bekerja                                       | Sabar dalam menghadapi konsumen yang kurang baik bagi saya secara attitude                                  | Bangga karena boleh jadi berkat bagi banyak orang , keluarga serta atasan        | Berhasil mencapai target penjualan                                  |
| Rasa Tanggung jawab  | -   | -  | -   |
| Karena menyukai pekerjaan itu  | Ketika sepi, saya harus tetap semangat keesokan harinya   | Saya dapat menjadi lebih ahli di bidang saya                                     | Dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat                |
| Sesuai dgn minat dan bakat   | -   | Karena membuat saya bahagia  | Memperoleh bayak hal2 baru  |
| Karena saya sangat suka didapur jadi saya sangat mencintai pekerjaan ini | Ketika di protes atau menerima keluhan saya dapat bertahan tanpa harus berhenti bekerja                     | Karena saya melakukannya dengan sepenuh hati                                     | Suasana dan tim yang nyaman   |
| Karena saya punya passion di bidang ini                                  | Adanya teguran dan masukan dari pelanggan maupun owner tidak membuat saya patah semangat                    | Ketika setiap hal yang saya bisa sajikan dinikmati pelanggan dengan lahap        | Karena merupakan hobi   |
| Memiliki kesukaan di dapur   | Professionalitas  | Karena bisa memberikan yg terbaik  | Merupakan hobi  |
| Sesuai dengan hobi   | Karena harus profesional  | Pelanggan merasa puas  | Kesukaan  |
| Profesional  | Profesionalitas yang terjaga  | Pelanggan terlihat nyaman  | Sesama rekan saling menyemangati                                    |
| Kesukaan pada kopi   | Harus profesional   | Karena bisa memberikan yg terbaik  | Hobi  |
| Sesuai dengan yg diajarkan   | Professionalitas  | Menikmati  | Adanya penyemangat  |
| Merasa hal ini sudah menjadi tugas                                       | Adanya kontrak dan rasa profesionalitas   | Menyukai pekerjaan   | Banyaknya pelanggan yg berkunjung                                   |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 1-4 Keterlibatan Karyawan (Sambungan)**

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| Temannya dan pengunjung yang ramah             | Siapa menerima kritikan dan saran                        | Karena saya senang melakukan pekerjaan ini               | Akhirnya mendapatkan pekerjaan setelah ditolak di beberapa tempat |
| Ada hadiah                                     | Profesional  | Bisa memberikan yg terbaik                               | Banyaknya peminat   |
| Merasa senang dan dilibatkan ketimanya bekerja | Walaupun menerima kritik tetap berusaha profesional      | Karena ada kepuasan yang dirasakan owner maupun karyawan | Karena saya menyukai hal yang saya kerjakan                       |
| Sesuai dengan hobi                             | Tetap profesional ketika mendapat teguran dari pelanggan | Bisa menyajikan makanan dengan rasa yang pas             | Banyak orderan masuk  |
| Sesama karyawan saling menyemangati            | Tetap bekerja sekalipun mendapat pelanggan jutek         | Senang jika memasak bersama                              | Banyak pelanggan membeli  |
| ketika melayani tamu                           | sikap tidak ambil pusing                                 | ketika tamu puas dengan pelayanan                        | ketika tamu puas dengan makanan, minuman                          |
| Sesuai dengan posisi yg saya inginkan          | Tetap profesional sekalipun ada hambatan                 | Pelanggan menikmati                                      | Adanya rekan kerja yang membantu                                  |
| Ada rekan kerja                                | Kerja dibawa tekanan tapi tetap berusaha yang terbaik    | Bisa menyiapkan minuman dengan baik                      | Banyak order masuk  |
| Sesuai dengan keinginan                        | Bekerja ditengah masalah                                 | Bisa kasi yg terbaik                                     | Banyak pengunjung   |
| banyak rekan kerja                             | Perlu profesional sekalipun ada tekanan                  | Bangga karena pelanggan puas                             | Banyak yang datang  |
| Adanya dukungan keluarga                       | Sekalipun dalam masalah tetap kuat                       | Bisa memberikan hasil maksimal                           | Punya kesenangan dibidang ini                                     |
| Banyak dukungan                                | sekalipun ada masalah tetap tegar dan profesional        | Bangga bisa kasi yang trbaik                             | Karena ada reward jika bisa menjadi teladan bagi yang lain        |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 1-4 Keterlibatan Karyawan (Sambungan)**

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| Saya hanya mengingat banyaknya kebutuhan yang harus saya penuhi yang membuat saya termotivasi dan semangat saat bekerja. | Bersyukur, penting untuk bersyukur atas apa yang kita miliki daripada berobsesi untuk sesuatu yang tidak kita miliki, dan di atas semuanya, menyadari bahwa semua itu tergantung pada diri kita sendiri untuk mengubahnya. | Bangga karena saya bisa membuat makanan yg disukai banyak orang dan melayani dgn sepenuh hati yang membuat orang tersebut merasa senang. | Karena saya tau ada banyak hal yg ingin saya wujudkan dalam kehidupan ini, makanya saya semangat dan antusias ketika bekerja. |
| Lingkungan yang positif  | sekalipun ditegur tapi tidak mematahkan semangat saya  | Bisa memberi yg terbaik  | Banyak yang suka dengan hasil kerj  |
| Sesuai dengan passion saya   | Tekanan bukan jadi halangan  | Rasa yang enak dan konsistensi   | Banyak yang menyukain masakan yang ada  |
| Dukungan keluarga  | Terikat aturan profesional   | Mampu beri yang terbaik  | Orderan menumpuk  |
| hobi   | pelanggan cerewet tapi harus profesional   | Konsumen baik  | Konsumen baik   |
| Support  | harus profesional  | Sesuai dengan kesukaan   | Banyak peminat  |
| Dukungan   | Tetap profesional  | Senang interaksi   | Semangat  |
| Dukungan   | Kerjaan terus bisa tearag  | Support  | Banyak order  |
| Adanyaa support  | Profesional sekalipun menghadapi masalah   | Konten yang disuguhkan di nilai baik pelanggan   | Banyaknya pelanggan yang datang karena melihat social media kami  |
| suka bekerja   | Kena tegur tapi tetap gas  | Bisa memberikan pelayanan terbaij  | Support keluarga kerabar  |
| Banyaknya dukungan   | Saya yang memilih kerja ini  | Bangga bisa berikan yang terbaik   | Rekan kerja yang bersemangat  |
| Semangat tinggi  | Kena tegur tapi tetap profesional  | Bisa kasi terbaik  | -   |
| Karena perlu biaya   | Tetap profesional walaupun ada masalah   | Bisa mencapai target   | Bisa melayani dengan baik   |
| Banyak dukungan  | Ada reward menangi   | Bisa rapi bekerja  | Bisa cepat selesai  |
| Semangat   | Profesional  | Spirit dan tuhuab  | Keluarga  |
| Keluarga   | Target   | Melebihi target  | ramai   |
| Keluarga dan teman   | Jaga sikap   | Melebihi target  | Banyak customer   |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 1-4 Keterlibatan Karyawan (Sambungan)**

|                                    |  |   |  |
|------------------------------------|--|---|--|
| Menghilangkan bosan                | Profesional  | Bisa melebihi penjualan   | Orderan full                                   |
| Suka bikin dan makan kue atau roti | Sudah biasa  | Anak-anak mendukung   | Orderan banyak masuk                           |
| Suka berinteraksi                  | Tetap kuat   | Capai target  | Rame cafe komang                               |
| -                                  | -  | -   | -  |
| Suka buat kue sudah berpengalaman  | Sudah biasa bisa memasakn dalam jumlah banyak dan dengan waktu cepat | Bisa belajar menghias bisa menyajikan banyak makanan dalam sekali masak | Banyak berhasil talenta saya dan saya menyukai |
| keluarga                           | harus tetap profesional  | bisa melebihi target  | karena saya sudah terbiasa                     |
| suka bekerja                       | bos baik   | ada reward dari hasil kerja   | dukungan                                       |
| keluarga mendukung                 | harus proffesional   | bisa memberi yang terbaik   | rekan kerja yang mendukung                     |
| sesama rekan kerja                 | -  | bisa kasi yang terbaik  | -  |
| bisa sambil melihat-lihat          | sudah biasa  | banyak yang datang  | -  |
| rekan kerja yang bersemangat       | proffesionalitas   | bisa berikan yang terbaik   | punya pengalaman                               |
| dukungan                           | profesionalitas  | sesuai dengan passion saya  | banyaknya teman berkunjung                     |
| adanya reward                      | profesionalitas  | bisa memberikan yang terbaik  | perlu capai target                             |
| sesuai dengan kesukaan saya        | komplain konsumen  | bisa memberikan hasil yang bagus  | banyak yang datang                             |
| banyak dukungan                    | masukan pembeli  | banyak orderan  | banyak yang order                              |
| ramai                              | adanya kontrak   | bisa belajar banyak hal   | ada reward                                     |
| banyak orderann masukkk            | komplain   | bisa improve teknik   | dukungan keluarga                              |
| -                                  | -  | -   | -  |
| kekompakan                         | pelanggan tidak sabar  | bisa sampat di tahap ini  | sesuai kesenangan saya                         |
| mengisi waktu luang                | pelanggan tidak sabar  | bisa membuat ayam crispy yang enak                                      | hobi   |
| keluarga yang menunggu             | ditegur tapi tetap kuat  | bisa memberikan kontribusi baik   | banyak pelanggan                               |
| mengisi waktu luang                | teguran dari konsumen  | bisa teliti   | rekan kerja mendukung                          |
| membutuhkan biaya                  | pelanggan yang sering komplain                                       | bisa rapi dalam bekerja dan teliti                                      | orderan cepat habis                            |
| rekan kerja supportif              | omelan pelanggan   | bisa berkontribusi lebih  | pelanggan senang                               |
| belajar hal baru                   | masukan dari pelanggan yang ribet                                    | bisa belajar banyak hal baru  | bertemu dengan orang orang                     |
| suka memasak                       | lupa bahan sudah biasa   | bisa menciptakan produk baru  | suka memasak                                   |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 1-4 Keterlibatan Karyawan (Sambungan)**

|                                     |  |  |   |
|-------------------------------------|--|--|---|
| sesuai dengan jurusan               | komplain tapi tetap biasa saja dan coba dihadapi | bisa beri yg terbaik                         | pelanggan juga antusias                             |
| saling bantu                        | penjualan menurun                                | bisa belajar masakan korea                   | banyak peminat                                      |
| banyak support                      | adanya kesalahpahaman dengan konsumen            | bisa berkontribusi dengan baik               | support   |
| support orang terdekat              | orderan salah                                    | bisa teliti bekerja                          | ketika mood baik                                    |
| support                             | menghadapi masalah                               | bisa beri yang terbaik                       | orderan full  |
| mendapat gaji yang sesuai           | omelan   | berhasil belajar sesuatu                     | ramai   |
| -                                   | komplain   | bisa membuat                                 | ramai   |
| support                             | minuman tumpah                                   | orderan selesai                              | banyak pelanggan                                    |
| Mencari jajan tambahan              | Kesalahan orderan                                | Bisa belajar sesuatu                         | Sesama rekan kerja                                  |
| Keluarga                            | Roti tidak laku                                  | Banyak yang minat                            | Karyawan lain membantu                              |
| Banyak penyemangat                  | Harus professional                               | Bisa merangkap kerja                         | Ramai   |
| Sesuai dengan hobi yang saya geluti | Revisi konten                                    | Bisa melahirkan karya bary                   | Belajar upgrade diri                                |
| Banyak target yang harus dicapai    | Konsumen yang punya mulut pedas                  | Bisa menjaga kepercayaan dengan selalu jujur | Tidak memberatkan dan bisa melatih kepercayaan diri |
| suasana kerja menyenangkan          | tidak mudah kecewa                               | sesuai passion                               | gaji  |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 4-8 Keterlibatan Karyawan**

| <b>Sebutkan bagaimana anda bertanggung jawab ketika bekerja!</b>   | <b>Hal apa yang dapat membuat anda berkonsentrasi ketika sedang bekerja?</b>                    | <b>Sebutkan alasan mengapa anda begitu antusias dalam bekerja!</b>  |
|--|---|---|
| Disiplin, bertanggung jawab dalam pekerjaan yang sedang di jalani  | Fisik saya sedang baik-baik   | Menambah pengalaman dalam bekerja   |
| Mengambil tanggung jawab penuh atas pekerjaan yang dilakukan   | Tidak terlalu bersosialisasi dengan orang sekitar. Cukup fokus ke kerjaan, selesai kerja pulang | Harus antusias karna kerjaan itu yang menghidupi kita. Tapi, Kalo udah terlalu sering lembur berarti udah over kapasitas. Minta tambahan staf atau rekan kerja. Jangan berlebihan |
| Bosku bae  | Bosku bae   | Bosku bae   |
| Melakukan sesuai SOP kerja baik  | Fokus begitu lahh   | Ingin menghasilkan uanh tidak antusias  |
| Lebih disiplin dan lebih peka terhadap sekitar   | Waktu rame  | Dapat uang tip  |
| Mengikuti peraturan yg tersedia  | Itu adalah kewajiban  | Mengejar target   |
| Dtang tpat waktu   | Ayang   | Karna cuann   |
| telaten menyelesaikan setiap pekerjaan   | adanya keseriusan untuk menyelesaikan pekerjaan   | karena adanya semangat dan sesuai dengan passion yg saya sukai  |
| Mlkukkan yg trbaik   | Sulit untuk brkonsentrasi penuh   | Krn sy menyukai pkrjaan ini   |
| tidak teledor  | tidak selalu sih  | mencari pengalaman  |
| Co sudah   | Sudah jo  | Huu   |
| Memberikan yg terbaik  | Tentu kopi  | Karena uang   |
| Dengan rajin datang dan melakukan tugas sesuai job   | Kepuasan client   | Karena ini adalah hal yg saya punya   |
| Melakukan pekerjaan dengan maksimal  | Ketenangan  | Karena kenyamanan dari perusahaan dan kebutuhan   |
| -  | -   | -   |
| Melakukan yang terbaik   | Karena saya suka di tempat saya bekerja   | Karena lingkungan dan teman kerja yg supportif  |
| bertanggung jawab untuk mengantarkan pesanan tepat waktu   | ketika membayangkan kesuksesan orang  | karena bersemangat  |
| tanggung jawab yang diberikan karena sudah memberikan kesempatan pada saya untuk mendapatkan pekerjaan ini | tidak pakai hp pribadi ketika bekerja   | ada target yang ingin dicapai   |
| Seperti saya masuk setiap hari   | Minum air makan   | Karna saya harus melalukan pekerjaan dengan baik  |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 4-8 Keterlibatan Karyawan (Sambungan)**

|  |  |  |
|--|--|--|
| Karena saya dibayar sehingga saya harus melakukan yang terbaik             | Ada rasa tanggung jawab  | Karena saya telah diberi tanggung jawab dan kepercayaan di posisi ini  |
| Melakukan pekerjaan sebaik mungkin   | Tanggung jawab   | Motivasi untuk belajar dari pengalaman   |
| Merapikan barang   | Musik tenang   | Mncari pglm & skill baru   |
| Selseaikan sampe akhir fokus   | Ingin cepat slesai fokus   | Pujian dan salary untuk hidup  |
| Menyelesaikan pekerjaan dengan baik.                                       | Dalam semua pekerjaan selalu saya fokuskan dan berusaha untuk tidak memikirkan hal lain. | Tidak tahu, yang jelas jika saya menyukai pekerjaan itu maka saya akan melakukan yang terbaik.   |
| Dengan bekrja sebaik2nya   | Karna niat dan tanggung jawab  | Karena saya ingin menjadi orang sukses   |
| Semua pekerjaan adalah tnggung jawab                                       | Berhati" Dalam menghidangkan apapun  | -  |
| Tanggung jawab adalah telah dipercayakan untuk bekerja ditempat kerja      | Harus fokus  | Agar kita memliki rasa tanggung jawab  |
| Bekerja dengan baim  | Gaji   | Gaji   |
| Semuanya   | Pikiran tenAng   | Mengejar target  |
| Bekerja dengan sebaik2nya  | Suasana mendukung  | Demi mendapatkan upah  |
| Tanggung jawab dalam melayani konsumen, tanggung jawab merapikan perabotan | Adanya target serta kedisiplinan dalam diri  | Ada keluarga, sesama yang mendukung saya dan juga saya memiliki kerinduan untuk bisa mmbuat sesuatu produk yang serupa tapi tidak sama |
| Fokus dengan apa yg saya kerjakan  | Karna ada rasa tanggung jawab dalam diri saya  | Karna apa yang saya kerjakan itu merupakan sesuatu yg saya sukai dan saya tekuni   |
| Di percayakan atasan dalam bekerja   | Yang membuat saya fokus adalah , doa orang tua   | Karena pekerjaan saya adalah tanggung jawab yang harus diselesaikan dan di penuhi secara ikhlas dan semangat                           |
| -  | -  | -  |
| Datang kerja tepat waktu   | Katena ingin menghasilkan produk dengan kualitas baik                                    | Fokus pada kualitas produk yang baik sehingga saya harus mengerjakan dengan baik juga  |
| -  | -  | -  |
| Bekerja sesuai dengan sop yang berlaku                                     | Fokus adalah kunci utama   | Karena saya sangat suka di dapur sehingga sangat antusias melakukan pekerjaan saya   |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 4-8 Keterlibatan Karyawan (Sambungan)**

|   |   |   |
|---|---|---|
| Bisa menyelesaikan orderan tepat waktu dan dinikmati              | Tidak adanya distraksi                  | Karena saya merasa pekerjaan yg saya lakukan bukan suatu tekanan              |
| Bisa menyuguhkan menu yang dipesan                                | Adanya pelanggan yg menunggu            | Karena saya bertanggung jawab atas kepercayaan yg diberikan                   |
| Bisa menyelesaikan orderan tapi delay                             | Adanya pelanggan yg menunggu            | Sesuai dengan passion   |
| Menyelesaikan pekerjaan dengan rapi                               | Adanya pelanggan yang terus datang      | Adanya penyemangat  |
| Bisa menyiapkan pesanan cepat                                     | Adanya pelanggan                        | Sesuai dengan passion   |
| Bisa mengarahkan seluruh karyawan                                 | Perlu mengontrol                        | adanya pelanggan yg banyak  |
| Menyelesaikan tugas dengan rapi                                   | Banyak pelanggan                        | Mengisi waktu luang   |
| Mencoba untuk lebih menaati peraturan                             | -                                       | Karena saya dikelilingi oleh teman-teman kerja yang antusias dan giat bekerja |
| Menyelesaikan tugas dengan rapi                                   | Banyak orderan                          | Orderan banyak  |
| Menyelesaikan setiap tugas dan bisa memantau dengan baik          | Banyaknya antusias pelanggan yg datang  | Pelanggan begitu menikmati  |
| Bisa menjaga kepercayaan yang diberikan                           | Pesanan banyak                          | Bisa dinikmati konsumen   |
| Dapat menyuguhkan makanan dan di nikmati                          | Banyak orderan masuk                    | Orderan masuk banyak sekali   |
| double cek orderan  | ketika method payment di kasir          | karena passion  |
| Menyelesaikan setiap orderan tepat waktu                          | Banyak orderan                          | Sesuai dengan kesukaan  |
| Menyiapkan orderan dengan teliti                                  | Banyak pelanggan                        | Suka tentang memasak  |
| Menyelesaikan pesanan tanpa hambatan                              | Ada yg memantau                         | Banyak pelanggan datang   |
| Menyelesaikan tugas tanpa ada kesalahan                           | Banyak pengunjung                       | Karena saya menyukai pekerjaan ini  |
| Melakukan interaksi di social media sesuai dengan jadwal yang ada | Karena ada deadline yang harus di kejar | Hobi  |
| Menjaga kebersihan setiap tempat yang di duduki pelanggan         | Banyak pengunjung                       | Banyak pengunjung   |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 4-8 Keterlibatan Karyawan (Sambungan)**

|  |   |  |
|--|---|--|
| Seperti : tidak datang telat / terlambat. tidak malas untuk bekerja. tidak meninggalkan pekerjaan kalau tidak ada kepentingan. | Karena saya bekerja di bidang masak memasak, jadi saya harus konsen untuk memperhatikan setiap bumbu yang saya masukan kedalam makanan tsb. | Karena saya mempunyai tujuan yang membuat saya antusias dalam bekerja. |
| Menyiapkan pesanan sesuai  | Orderan tiada henti   | Kesenangan   |
| Bisa menjaga rasa dan membuat pelanggan betah  | Orderan   | Menyenangkan   |
| Memberikan yang terbaik  | Pelanggan   | senang   |
| Tepat waktu  | Orderan   | Suka kerja   |
| Ketepatan dan rasa yang sama   | Orderan   | Banyak pelanggan   |
| Transaksi aman   | Banyak orderan  | Adanya dukungan yang penuh   |
| Bisa menyajikan makan  | Orderan tiada henti   | Saya suka mengerjakan itu  |
| Bis menyelesaikan setiap konten-konten   | Adanya deadline untuk tiap konten dan proses editing yg tidak mudah   | Saya sangat menyukai editing makanya saya excited                      |
| Bisa melayani tanpa kesalahan  | Banyak yg datang  | Saya menyukai kerjaan ini  |
| Menyelesaikan tugas dengan rapi  | Banyak pelanggan  | Senang   |
| Menyelesaikan kerja  | Pelanggan   | Senang   |
| Makanan bisa dinikmati pelanggan   | Orderan menumpuk  | Harus beri yang terbaik  |
| Rapi dalam membuat minuman   | Banyak pesanan  | Bos memantau   |
| Ada target   | Ketepatan waktu   | Suka   |
| Menyelesaikan orderan  | Full order  | Rekan kerja kompak   |
| Menyiapkan minuman   | Orderan   | Rekan kerja semangat   |
| Produk sampai ketangan konsumen tepat waktu  | Ramai   | Hobi saya  |
| Bisa mengisi stok cepat  | Agar tidak salah takaran  | Banyak peminat   |
| Tidak terlambat  | Banyak orang datang   | Suka kerja begini  |
| -  | Banyak order  | -  |
| Pesanan orang  | Tidak boleh salah   | Suka buat kue  |
| bisa memberikan yang terbaik   | banyak pesanan  | karena saya suka dan hobi ini adalah saya                              |
| bisa memberika profit yang baik bgi pemilik  | ada tanggung jawab  | sudah lama berkecimpung disini   |
| -  | banyak pelanggan  | -  |
| produk cepat selesai   | banyak orderan  | -  |
| -  | orderan   | menyukai tugas   |
| menjaga setiap uang yg masuk   | karena bertanggung jawab memegang uang  | -  |
| pelayanan yang ramah   | pengunjung banyak   | dukungan sesama  |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 4-8 Keterlibatan Karyawan (Sambungan)**

|   |                                     |                                     |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| mengerjakan tugas sesuai deadline                         | untuk mendapatkan hasil terbaik     | keluarga yang mendukung             |
| bisa melayani dengan baik                                 | banyak pengunjung                   | rekan kerja semangat juga           |
| melayani pelanggan dengan baik                            | banyak orderan masuk dan menumpuk   | suka dengan pekerjaan               |
| bisa selesai tepat waktu                                  | harus sesuai takaran                | konsumen suka                       |
| bisa memberikan yang terbaik                              | banyak pesanan yang masuk dan antri | sesuai dengan yang saya inginkan    |
| bisa menyelesaikan cake                                   | adanya batas waktu                  | mencari uang sendiri                |
| -   | -                                   | -                                   |
| bisa menyelesaikan tugas                                  | orderan banyak                      | ada bonus menanti hehe              |
| tepat waktu   | ditunggu pelanggan                  | karena banyak order masuk           |
| bisa menyajikan tanpa lama                                | banyak pelanggan                    | sesuai dengan kemampuan saya        |
| bisa menyelesaikan orderan                                | banyak pesanan masuk                | saya menyukai kerja ini             |
| bisa menyelesaikan jualan dengan habis                    | karena harus rapi dan teliti        | karena saya perlu mencapai target   |
| melayani pelanggan dengan baik                            | orderan banyak                      | sesuai passion saya                 |
| bisa menjaga kepercayaan                                  | dipantau                            | bisa banyak tahu hal baru           |
| menyelesaikan orderan                                     | mendengarkan musik                  | hobi saya adalah memasak            |
| merekap hasil penjualan                                   | berhubungan dengan penjualan        | pekerjaan yang ringan tetapi serius |
| bekerja dengan baik                                       | -                                   | sesuai dengan passion               |
| bisa memberikan yang baik                                 | tidak terdistraksi                  | sesuai hobi                         |
| menyelesaikan orderan                                     | orderan menumpuk                    | semangat kerja                      |
| mengerjakan setiap tugas                                  | teliti dan melihat kembali          | sesuai dengan tugas saya            |
| selesai kerjaan   | tumpukan orderan                    | sesuai dengan keinginan             |
| selesai kerja   | ramai                               | hobi                                |
| mengerjakan serapi mungkin                                | orderan                             | suka mencoba hal baru               |
| Melayani pelanggan ramah, mengerjakan orderan dengan baik | pelanggan yang menunggu             | Pilihan saya                        |
| Bisa menyelesaikan pembuatan tepat waktu                  | Banyak yang harus dikerjakan        | Sesuai dengan jurusan sekolah saya  |
| Bisa rapi dan teliti                                      | Banyaknya pengunjung                | Karena ingin mencari jajan tambahan |
| Professionalitas atas tugas yang ada                      | Ada target capaian                  | Suka untuk eksplorasi               |

**Lampiran 5D: Jawaban Uraian 4-8 Keterlibatan Karyawan (Sambungan)**

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
| Menjaga amanah ketika memegang uang bos | Terus dipantau dan menjaga kepercayaan | Saya menyukai pekerjaan saya |
| karena pekerjaan adalah amanah          | tuntutan pekerjaan                     | gaji                         |