

Daftar Lampiran

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara Evaluasi Rantai Pasokan Waralaba (*Franchise*) Mr. Cuki *Outlet* Cabang Yogyakarta. merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif, oleh karena itu untuk memperoleh kelengkapan dan ketelitian data, diperlukan pedoman wawancara. Susunan pedoman wawancara ini hanya menyangkut pokok-pokok permasalahan penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di *Outlet* cabang Yogyakarta Mr. Cuki. merupakan usaha waralaba yang pusatnya berada di Semarang.

A. Responden Nelayan

1. Apa Saudara sudah lama menjadi nelayan cumi? Kira-kira sudah berapa bulan atau tahun?
2. Apakah Cumi yang di peroleh Saudara dari budidaya atau langsung dari laut?
3. Berapa lama biasanya proses penangkapan cumi ?
4. Biasanya cumi dijual dalam kondisi seperti apa? Dalam kondisi masih segar atau beku?
5. Bagaimana kualitas cumi yang biasanya di minta oleh pengepul ?
6. Cumi yang sudah di tangkap di jual langsung ke konsumen atau pengepul ?
7. Masalah apa yang sering dihadapi ketika menjual kepada pengepul atau konsumen?

8. Apakah solusi menurut saudara terkait masalah yang ada ?
9. Bagaimana harapan saudara pada saat menjual cumi kepada pengepul ?

B. Responden Pengepul

1. Apa saudara sudah lama menjadi pengepul cumi? Kira-kira sudah berapa bulan atau tahun?
2. Bagaimana biasanya saudara mendapatkan cumi ini? Apa saudara langsung mendatangi nelayan atau nelayan yang menyeton langsung kepada Anda?
3. Biasanya Anda mendapatkan cumi ini dari berapa nelayan?
4. Kalau saudara mendatangi nelayan bagaimana saudara bisa meyakinkan nelayan untuk menjual hasil perolehannya kepada saudara?
5. Bagaimana kriteria cumi yang saudara inginkan?
6. Bagaimana mengenai sistim pembayarannya?
7. Masalah apa yg dihadapi pada saat proses pembelian cumi dan penjualan cumi?
8. Kemana Saudara menjual cumi yang telah didapatkan dari nelayan?
9. Apa Saudara mengolah kembali cumi dari nelayan ini atau langsung menjualnya kembali?
10. Apa kendala saat saudara menjual cumi ini?
11. Bagaimana harapan saudara pada saat menjual cumi ini?
12. Adakah ikatan atau perjanjian khusus antara saudara dan nelayan?

C. Responden Perusahaan Waralaba (*Franchisor*)

1. Apa saudara sudah lama menjalankan bisnis waralaba Mr. Cuki ini?
Kira-kira sudah berapa lama?
2. Bagaimana anda mendapatkan bahan baku waralaba Mr. Cuki tersebut?
Langsung dari nelayan atau dari pengepul?
3. Bagaimana kondisi bahan baku yang berkualitas menurut Anda? Apa ada kriterianya?
4. Saudara memiliki berapa penyeter bahan baku?
5. Bagaimana saudara dapat memenuhi permintaan *franchisee* terkait bahan baku ? Permintaannya mingguan atau tidak pasti?
6. Apa kendala yang biasanya terjadi pada waralaba Mr. Cuki ini?
Mengenai perolehan bahan baku dan penjualan produk anda ?
7. Berapakah *outlet* waralaba Mr. Cuki sampai saat ini dan tersebar dimana sajakah?
8. Bagaimana cara pendistribusian bahan baku ke *outlet-outlet* waralaba Mr. Cuki?
9. Berapakah kapasitas produksi untuk perharinya ?
10. Apakah Saudara memiliki standar mutu yang harus diterapkan oleh *outlet-outlet* waralaba Mr. Cuki?

B. Responden pewaralaba(*Franchisee*)

1. Sudah lama saudara menjadi pewaralaba Mr. Cuki ini? Kira-kira sudah berapa bulan atau tahun?

2. Bagaimana proses memperoleh bahan produk waralaba Mr. Cuki ini, apa saudara mengambilnya sendiri ke perusahaan atau dari pihak perusahaan mengantarkan bahan produk ini kepada saudara?
3. Apa kendala yang sering saudara alami?
4. Apa saudara sudah memiliki konsumen yang sering membeli (loyal) waralaba Mr. Cuki (pelanggan) ?
5. Berapa lama biasanya saudara menghabiskan atau dapat menjual seluruh produk ini?
6. Berapa lama pengiriman stok produk dari perusahaan? Seminggu sekali atau berapa lama biasanya?
7. Mengenai kemasan produk apa ini sudah masuk dalam kriteria saudara?
8. Apa kendala yang saudara hadapi pada saat melayani pembeli pada waralaba Mr. Cuki ini?
9. Berapakah kapasitas penjualan dalam sekali produksi ?
10. Apakah solusi atau saran terkait masalah yang sedang dihadapi?

C.Responden Konsumen

1. Apa saudara sering membeli produk waralaba Mr. Cuki ini?
2. Bagaimana pendapat saudara mengenai waralaba Mr. Cuki ini?
3. Apa kendala yang saudara alami pada saat membeli produk waralaba Mr. Cuki?
4. Mengenai harga, apa sudah sesuai atau terjangkau?
5. Apa produk ini sudah sesuai dengan selera Anda?
6. Apa kekurangan menurut saudara dari produk waralaba Mr. Cuki ini?

7. Apa kelebihan menurut saudara dari waralaba Mr. Cuku ini ?
8. Bagaimana pelayanan *outlet* waralaba Mr. Cuki?
9. Apa keinginan yang saudara inginkan mengenai produk waralaba Mr. Cuki ini?

Lampiran 2 : Data Coding

A. Coding nelayan waralaba Mr. Cuki

Dengan penjelasan sebagai berikut:

PM: Penanya Mahasiswa.

PN: Penjawab Narasumber

No	Nama Narasumber	Transkrip Wawancara	Coding
1.	Nelayan 1	<p>PM: Sudah berapa lama pak menjadi nelayan cumi?</p> <p>PN: Kira-kira sudah 10 sampai 12 tahunan mas</p> <p>PM: Lama juga ya pak sudahan</p> <p>PN: Hehehe.. ya namanya tuntutan hidup mas</p> <p>PM: Sejak umur berapa jadi nelayan kalo boleh tau pak?</p> <p>PN: Sejak umur 18 tahun saya sudah ikut bapak saya melaut dulu mas, kalau pas libur sekolah. Tapi ya umur-umur 30 tahunan baru bener-bener jadi nelayan</p> <p>PM: Laa sebelumnya kemana kalo boleh tau pak?</p> <p>PN: Sebelumnya jadi buruh pabrik di kota mas, sekarang udah jadi nelayan saja</p> <p>PM: Kenapa kok milih jadi nelayan pak?</p> <p>PN: Saya pengen jadi nelayan yaa karna kepingin deket dengan keluarga dirumah mas, bisa kumpul keluarga itu mahal mas</p> <p>PM: Hehe... betul sekali pak itu..</p>	<p>✓ Sudah menjadi nelayan berpengalaman</p>

	Nelayan 2	<p>PM: Sudah berapa lama mas menjadi nelayan cumi?</p> <p>PN: 5 Tahunan mas</p> <p>PM: Lama juga ya mas</p> <p>PN: Bisa dibilang gitu lah mas</p> <p>PM: Oalahh hehe.. jadi nelayan sejak umur berapa kalau boleh tau mas?</p> <p>PN: Hemm.. berapa ya, ya paling 22 tahun lah</p> <p>PM: Oalah gitu, la sebelumnya kerja atau kuliah mas?</p> <p>PN: Waduhh... hihi pengacara saya mas</p> <p>PM: Waah hebat ya anda mas..</p> <p>PN: Maksudnya pengangguran banyak acara mas hahaha...santai wae mas..</p> <p>PM: Hahaha ealah mas dikira beneran..</p>	<p>✓ Nelayan sudah lumayan berpengalaman</p>
2.	Nelayan 1	<p>PM: Cumi yang diperoleh dari budidaya atau langsung dari laut pak?</p> <p>PN: Kalo cumi kami nangkap langsung dari laut lepas mas, belum bisa budidaya</p> <p>PM: Oalah..</p>	<p>✓ Cuni yang ditangkap nelayan langsung dari laut</p>
	Nelayan 2	<p>PM: Cumi yang diperoleh dari budidaya atau langsung dari laut mas?</p> <p>PN: Dari laut langsung mas</p> <p>PM: Ada keinginan gak mas buat budidaya cumi?</p> <p>PN: Ada mas, tapi buutuh dana besar, belum belajar budidayanya pasti membutuhkan waktu lama</p>	<p>✓ Cumi ditangkap dari laut langsung</p> <p>✓ Budidaya membutuhkan modal yang besar</p>
3.	Nelayan 1	<p>PM: Berapa lama proses penangkapan cumi dilaut pak?</p> <p>PN: Tergantung cuaca kalo itu mas, kalo bagus kurang dari seminggu kami sudah kembali ke darat lagi mas dengan membawa hasil tangkapan. Belum lagi kalau mesin kapal rusak mas susah sekali</p> <p>PM: Kenapa dengan mesin kapalnya biasanya pak?</p> <p>PN: Gampang rusak mas karena sudah termakan usia ditambah mesin boros</p>	<p>✓ Proses penangkapan cumi kalo cuaca bagus kurang dari seminggu</p> <p>✓ nelayan terkendala di mesin yang gampang</p>

		<p>dan minyak mahal mas</p> <p>PM: Terus kalo cuacanya buruk gimana pak?</p> <p>PN: Saya memilih libur saja mas, nunggu cuacanya baik lagi..</p> <p>PM: Kalo tiba-tiba di tengah laut terjadi badai gimana pak?</p> <p>PN: Yang pasti kami saling menjaga dan waspada, tak jarang kami terombang ambing mas-mas..</p> <p>PM: Kenapa gak kembali langsung ke daratan pak?</p> <p>PN: Waaah berisiko mas, nanti malah bisa nabrak karang-karang..</p>	<p>✓ rusak karena termakan usia</p> <p>✓ mesin boros dan harga bahan bakar mahal</p> <p>✓ cuaca tidak dapat diprediksi</p>
.	Nelayan 2	<p>PM: Berapa lama proses penangkapan cumi dilaut mas?</p> <p>PN: Yaa paling cepet 1 mingguan mas</p> <p>PM: Kalo yang paling lama berapa hari mas?</p> <p>PN: Yaa paling 2 mingguan mas, asal gak sampai jadi bang toyib aja mas heee</p> <p>PM: Waduhh hahaha...terus makannya gimana mas kalo dilaut?</p> <p>PN: Kami bawa persediaan dari awal kok mas, soalnya di tengah laut kan gak ada pasar hee..</p> <p>PM: Kenapa masnya gak jualan aja di tengah laut hahah</p> <p>PN: Ide bagus mas hee</p>	<p>✓ Proses penangkapan 1 minggu paling cepat. 2 minggu paling lama</p>
4.	Nelayan 1	<p>PM: Biasanya cumi dijual dalam kondisi hidup atau bagaimana pak?</p> <p>PN: Dijual dalam kondisi sudah mati mas ke pengepul, tapi tetap segar kok karena di kasih es selama penyimpanan.</p> <p>PM: Berarti di taruh freezer ya pak?</p> <p>PN: Tidak mas, kami masih pakai box es manual hehe, belum bisa beli freezer mas soalnya</p> <p>PM: Oalah berarti bawa es dari darat ya pak, seberapa tahan e situ pak?</p> <p>PN: Kalo ditaruh box es yang seteropom itu ya bisa lama mas,</p> <p>PM: Pernah gak pak busuk gitu</p>	<p>✓ Cumi yang dijual kepengepul dalam kondisi sudah mati namun tetap segar</p> <p>✓ Masih menggunakan box es untuk menyimpan hasil tangkap</p>

		<p>cuminya PN: Alhamdulillah sampai sekarang belum pernah mas, paling-paling kualitas nya agak menurun dan harganya pun otomatis turun juga mas. Sudah resiko mas... PM: Kenapa gak beli freezer aja pak? PN: Waah belum ada modal mas-mas PM: Gak ada yang pinjamin modal mas untuk nelayan gitu? PN: Banyak mas, ada bank, ada kayak rentenir gitu, pengepul juga memberikan tawaran mas. Cuma saya belum siap nanggung utang , biar apa adanya dulu mas..</p>	
	Nelayan 2	<p>PM: Biasanya cumi dijual dalam kondisi hidup atau bagaimana mas? PN: Kondisi beku mas, soalnya dimasukan ke <i>freezer</i> PM: Oalah sudah pakai <i>freezer</i> ya mas? PN: Sudah mas soalnya penting untuk mendukung hasil dan kualitas tangkapan kita PM: Kalau pakai box es kenapa mas? PN: Waduhh sudah kapok mas sering busuk dan jelek kualitas cumi jadinya, PM: Kira-kira apa nih mas perbedaannya pakai box es biasa sama <i>freezer</i> selain yang mas sebutin tadi PN: Banyak mas <i>freezer</i> lebih simple gak biki cumi gampang busuk, walaupun agak boros karna ada tenaga untuk listriknya dari disel tapi hasil tangkapan lebih bagus kuliatnya pokoknya mas.</p>	<p>✓ Cumi yang dijual dalam kondisi beku karan sudah pakai <i>freezer</i> ✓ <i>Freezer</i> lebih baik untuk menjaga kualitas cumi dari pada box es biasa</p>
	Nelayan 1	<p>PM: Bagaimana kualitas cumi yang dimnta pengepul pak? PN: Kulitnya ya segar, tidak busuk kalo bau menyengat atau warna cumi berubah saja harganya sudah tidak tinggi lagi mas PM: Kalo cuminya harganya rendah karna kulitnya kurang bagus bapak tetap jual kepengepul?</p>	<p>✓ Kualitas cumi yang diminta pengepul segar dan tidak berbau menyengat</p>

		PN: Tergantung mas, kalo banyak tetap mau gak mau dijual kepengepul walaupun harganya rendah, tapi kalo sedikit ya dijual ke rumah makan pingir-pinggir laut mas.	
	Nelayan 2	<p>PM: Bagaimana kualitas cumi yang diminta pengepul mas?</p> <p>PN: Kualitasnya ya <i>fresh</i>, seger, tidak pucat tidak bau busuk mas, kalo tidak sesuai kualitas itu bisa tidak laku dijual</p> <p>PM: Pernah mengalami itu gak mas? Yang kualitas cuminya tidak sesuai harapan pengepul??</p> <p>PN: Dulu sering banget mas sebelum punya <i>freezer</i></p> <p>PM: Alhamdulillah ya mas, kapasitas <i>freezer</i> nya untuk berapa kilo cumi mas?</p> <p>PN: Bisa sampai 300-400 kilo mas</p> <p>PM: Terus untuk harga satu kilonya diharga berapa oleh pengepul mas?</p> <p>PN: Kalo bagus itu bisa sampai 15 sampai 20 ribuan mas satu kilonya</p> <p>PM: Kalo tidak sesuai mas?</p> <p>PN: Bisa Cuma 10 ribu kebawah mas..</p>	<p>✓ <i>Freezer</i> sangat membantu demi memenuhi kualitas permintaan pengepul</p>
6.	Nelayan 1	<p>PM: Cumi yang sudah ditangkap dijual ke konsumen atau ke pengepul pak?</p> <p>PN: Ke pengepul sama rumah makan sekitar pantai mas</p> <p>PM: Kenapa gak fokus ke satu pelanggan jualnya pak?</p> <p>PN: Terkait kualitas yang diminta pengepul juga mas, lantaran gak sesuai yang gak segar, ukuran gak sesuai jadi ya dari pada gak laku saya coba tawarkan ke tempat orang jualan makanan cumi didaerah pantai, alhamdulillah mau mas</p> <p>PM: Oalah terkait ukuran cumi seberapa memang pak?</p> <p>PN: Yaa 12up mas</p> <p>PM: 12 up maksudnya berapa ya pak?</p> <p>PN: Heheh 12 cm mas..</p>	<p>✓ Cumi dijual kepengepul dan rumah makan skala kecil</p> <p>✓ Cumi yang tidak memenuhi kriteria pengepul bakal di jual ke rumah makan skala kecil langsung</p>

	Nelayan 2	<p>PM: Cumi yang sudah ditangkap dijual ke konsumen atau ke pengepul mas?</p> <p>PN: Kalo saya ke pengepul mas, paling ada beberapa yang mengambil cumi kesaya buat rumah makan gitu</p> <p>PM: Kapasitasnya banyak di jual kemana mas?</p> <p>PN: Tetap banyak ke pengepul mas, kalo ke rumah makan itu Cuma beberapa cumi yang tidak diterima pengepul, misal kecil, udah gak segar lagi, nah baru saya jual ke rumah makan mas</p> <p>PM: Kalo untuk harganya sendiri gimana mas?</p> <p>PN: Harga gimana maksudnya mas?</p> <p>PM: Harga jual ke rumah makan dan ke pengepul mas?</p> <p>PN: Oh.. kalo itu harganya tetap bagus di pengepul mas</p>	<p>✓ Cumi dijual ke pengepul dan rumah makan skala kecil</p> <p>✓ Kapasitasnya banyak yang dijual ke pengepul</p>
7.	Nelayan 1	<p>PM: Masalah apa yang sering dihadapi ketika menjual cumi ke konsumen atau ke pengepul pak?</p> <p>PN: Kalo masalah ke pengepul soal kualitas cumi, harganya terkadang turun naik, uang yang dibayarkan ke nelayan saat setok melimpah tidak bisa di ambil semua mas..kalo ke rumah makan sih kadang gak pasti aja mas mereka beli atau tidak nya</p> <p>PM: Kira kira kenapa ya pak kok tidak dibayar ces oleh pengepul?</p> <p>PN: Pengepulnya omongnya sih karna cumi melimpah terus keterlambatan pelanggan membeli cumi mas, jadi terkadang uang dipengepul tidak banyak</p> <p>PM: Oalahh.. bapak tidak apa apa kah dengan kondisi seperti itu?</p> <p>PN: Kalo saya tidak masalah mas, Cuma temen-temen saya yang mencari cumi bareng saya complain karna</p>	<p>✓ Masalah ke pengepul terkait harga dan sistem pembayaran</p>

		tidak dibayar cas	
	Nelayan 2	<p>PM: Masalah apa yang sering dihadapi ketika menjual cumi ke konsumen atau ke pengepul mas?</p> <p>PN: Sampai sekarang ini gak ada kok mas....aman</p> <p>PM: Masalah pembayaran atau aturan terkait kualitas gitu mas?</p> <p>PN: Kalo menurut saya gak ada mas aman damai sejahtera</p> <p>PM: Oalah alhamdulillah ya mas</p>	✓ Nelayan 2 tidak memiliki masalah atau kendala saat menjual cumi ke pengepul
8.	Nelayan 1	<p>PM: Apakah solusi menurut bapak terkait masalah yang ada?</p> <p>PN: Kalo harganya naik sebelumnya lebih memberitahu aja kepada nelayan mas</p> <p>PM: Terus kira kira apalagi pak, solusi terkait pembayaran?</p> <p>PN: Yaa kalo bisa pengepul punya stok uang banyak biar kalo bayar cumi dari nelayan gak separuh gitu mas</p>	✓ Koordinasi kepada nelayan terkait kebijakan harga, dan sistem pembayaran ke nelayan
	Nelayan 2	<p>PM: Apakah solusi menurut mas terkait masalah yang ada?</p> <p>PN: Yaa semoga bisa lebih bijak aja pengepulnya mas</p> <p>PM: Bijak dalam segi apa ya mas heheh?</p> <p>PN: Ya keputusan yang dilakukan untuk para nelayan mas</p>	✓ Lebih bijak menentukan keputusan
9.	Nelayan 1	<p>PM: Bagaimana harapan bapak saat menjual cumi ke pengepul ini?</p> <p>PN: Kebijakan harga aja sih mas kalo bisa gak naik turun</p> <p>PM: Terus kira kira apalagi pak?</p> <p>PN: Sama kalau lagi kesulitan modal kami nelayan di bantu hehee..</p> <p>PM: Semoga pengepul mendengarnya ya pak</p>	✓ Pengepul agar lebih bijak menentukan harga dan bisa membantu permodalan nelayan
	Nelayan 2	<p>PM: Bagaimana harapan mas saat menjual cumi ke pengepul ini?</p> <p>PN: Semoga pengepulnya sukses terus mas, terus cuminya yang dari nelayan dibeli dengan harga tinggi</p>	✓ Pengepul lebih bijak sana

		<p>PM: Heheh amin mas, kalo soal kebijakan harapanya apa mas?</p> <p>PN: Ya kalo bisa jangan nelayan besar saja yang di lirik dan dipercaya.. kami yang nelayan kecil juga lah</p>	
--	--	--	--

B. Coding pengepul waralaba Mr. Cuki

Dengan penjelasan sebagai berikut:

PM: Penanya Mahasiswa.

PN: Penjawab Narasumber

No	Nama Narasumber	Transkrip Wawancara	Coding
1.	Pengepul	<p>PM: Sudah berapa mas menjadi pengepul cumi?</p> <p>PN: Kurang lebih sudah 7 tahunan mas</p> <p>PM: Sudah termasuk lama ya berarti ya mas..</p> <p>PN: Yaa gitulah mas demi menhidupi keluarga dirumah mas..</p> <p>PM: Mas selain bekerja jadi pengepul ada kesibukan lain mas?</p> <p>PN: Egak ada mas, paling ya ngasih makan ternak saja.</p>	✓ Pengepul sudah berpengalaman
2.		<p>PM: Gimana caranya mas bisa mendapatkan pasokan cumi?</p> <p>PN: Awalnya saya yang datang kenelayan mas, sekarang nelayan yang setor ke saya.</p> <p>PM: Lebih enak mana mas datang langsung ke nelayan apa nelayan yang menyeter ke mas?</p> <p>PN: Waah tentu di setor dong mas, saya tinggal menunggu di tepat cumi sudah datang, tanpa saya pusing dan panas-panasan mas.</p>	✓ Mendapat setoran cumi langsung dari nelayan

3.		<p>PM: Biasanya mas dapat cumi dari berapa nelayan?</p> <p>PN: Banyak sih mas kalo yang nyetor ke saya mas</p> <p>PM: Berapa nelayan kira-kira ya mas?</p> <p>PN: Yaa kurang lebih 20 san nelayan mas, tapi yang pasti nyetor ke saya ada 10an nelayan karna notabene mereka memang sudah langganan mas</p> <p>PM: Terus nelayan yang lain mas kok tidak sesering nelayan yang 10 orang ini?</p> <p>PN: Karna terkadang mereka cari harga tertinggi untuk pembeli cumi mereka dan terkadang hasilnya langsung di jual kerumah makan mas.</p>	<p>✓ Cumi disetor dari 10 nelayan yang pasti</p>
4.		<p>PM: Terus bagaimana cara anda menyakinkan nelayan untuk menjual hasil perolehannya kepada anda?</p> <p>PN: Saya sih memberikan penawaran harga tinggi sama pinjaman modal mas dan saya rutin</p> <p>PM: Bagaimana caranya mas memberikan penawaran itu?</p> <p>PN: Yaa kalo pas ada nelayan nyetor saya tawarin harga bagus terus penawaran pinjaman nanti otomatis dari mulut kemulut nelayan lain bakal ngasih tau antar sesama mereka kok mas</p> <p>PM: Oalah.. berarti salah satu trik juga ya mas</p> <p>PN: Hahaha tentu mas, namanya bisnis</p> <p>PM: Terus kalo ada nelayan yang meminjam pinjaman ke mas gimana cara bayar nya mas?</p> <p>PN: Ya dengan cumi mereka sih mas, saya bakal potong dari pendapatan cumi mereka. Kan secara tidak langsung mereka setor cumi terus ke saya mas hehe</p> <p>PM: Mereka tidak keberatan kah mas?</p> <p>PN: Ooo tentu tidak mas, sebelumnya sudah ada semacam perjanjian yang</p>	<p>✓ Menyakinkan nelayan dengan harga tinggi dan menawarkan pinjaman modal</p> <p>✓ Pinjaman modal di bayar dengan potongan hasil tangkapan cumi</p>

		sama-sama menguntungkan mas.	
5.		<p>PM: Seperti apakah cumi yang anda inginkan?</p> <p>PN: Cumi yang saya inginkan tentunya segar, tidak berbau menyengat, ukuran 12up atau 12 cm</p> <p>PM: Seandainya ada nelayan yang membawa hasil tanngkapannya tidak seperti yang anda inginkan gimana mas?</p> <p>PN: Kita lihat dulu kondisi cuminya mas, kalo agak tidak segar kami tetap beli namun harganya turun.. tapi kalo sudah berbau menyengat kami tidak mau ambil mas, karna bisa rugi disaya nanti kena complain pelanggan saya</p> <p>PM: Oalahh gitu mas,</p>	<p>✓ Kriteria cumi yang diterima pengepul segar, tidak berbau menyengat ukuran 12 up atau 12cm</p>
6.		<p>PM: Bagaimana sistem pembayarannya?</p> <p>PN: Cash mas kalo untuk sistem pembayarannya, tapi terkadang kalo lagi musim cumi berlimpah yang masuk kami minta waktu kepada nelayan sisanya kami bayar nanti</p> <p>PM: Selama itu ada yang keberatan kah mas?</p> <p>PN: Yaa ada, tapi kebanyakan sudah ngerti dengan kondisi yang ada mas</p>	<p>✓ Sistem pembayaran <i>cash</i></p>
7.		<p>PM: masalah apa mas yang dihadapi pada saat pembelian cumi?</p> <p>PN: Kondisi cumi kalo lagi jelek susah di jual mas, ditambah pelanggan pada complain kesaya</p> <p>PM: Itu karna apa ya mas?</p> <p>PN: Ya bisa karna cuaca bisa juga karna cara penyimpanan nelayannya yang salah saat perjalanan menuju daratan</p> <p>PM: Terus solusi dari anda apa ya mas untuk itu?</p> <p>PN: Kalo untuk cuaca saya tidak bisa ngasih solusi ya mas, karna itu langsung dari yang maha kuasa tapi ya</p>	<p>✓ Masalah yang di alami pengepul saat membeli cumi kondisinya kurang bagus karna cuaca dan faktor cara penyimpanan</p> <p>✓ Stok cumi banyak untuk menghindari cuaca buruk</p>

	<p>seenggaknya dari kami sebelum datang cuaca buruk kami setok banyak- banyak aja mas</p> <p>PM: Itu cumi nya kalo di simpan banyak egak busuk mas?</p> <p>PN: Egak dong mas, kami pakai <i>freezer</i> nanti kami bekukan mas.</p> <p>PM: Bertahan berapa lama ya itu mas?</p> <p>PN: Bisa 1 sampai 2 bulanan lah mas</p>	<p>dengan <i>freezer</i> di bekukan</p>
8.	<p>PM: Kemana saja mas menjual cumi yang sudah didapatkan dari nelayan?</p> <p>PN: Ke rumah makan, dan Mr. Cuki mas</p> <p>PM: Lebih banyak kemana untuk pengirimannya mas?</p> <p>PN: Kerumah makan mas, soalnya rumah makan gak Cuma satu, tapi Mr. Cuki termasuk banyak untuk usaha satuan</p> <p>PM: Untuk kerumah makan itu berapa kapasitas cuminya mas</p> <p>PN: Bisa mencapai 700 sampai 900 kg per harinya mas</p> <p>PM: Waah banyak sekali ya mas</p> <p>PN: Biasanya malah bisa sampai berapa ton gitu mas</p> <p>PM: Oalahh.. kalo ke Mr. Cuki berapa kapasitas pengiriman cuminya mas?</p> <p>PN: Tidak pasti mas, kadang 200</p> <p>PM: Untuk pengiriman ke Mr. Cuki pengirimannya gimana mas?</p> <p>PN: Ooo untuk itu Mr. Cuki sendiri yang mengambil kesini mas</p>	<p>✓ Cumi dijual kepada rumah makan skala besar dan Mr. Cuki</p> <p>✓ Satu hari menghabiskan 700 sampai 900 kg</p>
9.	<p>PM: Apakah mas mengolah cumi ini terlebih dahulu atau langsung menjualnya?</p> <p>PN: Langsung mas, nanti pada datang ngambil cuminya</p> <p>PM: Itu datang setiap hari mas?</p> <p>PN: Iya mas, setiap hari beda yang ngambil. Mereka rata-rata ambil banyak terus di stok lagi</p>	<p>✓ Cumi langsung dijual kepelanggan</p>
10.	<p>PM: Apa kendala saat mas menjual cumi?</p> <p>PN: Harga dan kulaitas cumi naik</p>	<p>✓ Harga dan kualitas cumi</p>

		<p>turun mas, kalo jualan cumi ya gitulah mas, kadang ada juga yang permintaan mereka tidak bisa diprediksi</p> <p>PM: Kalo seperti itu tanggapan pelanggan gimana mas?</p> <p>PN: Wahyoo pasti complain mas, tak jarang malah ada yang cari pemasok lain mas,</p> <p>PM: Terus gimana mas solusi untuk itu?</p> <p>PN: Paling kami kasih pengertian dan penjelasan mas kenapa itu bisa terjadi, nanti kalo ada yang memberi masukan ya kami terima buat evaluasi kami mas</p>	<p>naik turun dan permintaan yang tidak bisa diprediksi sebagai kendala saat menjualnya</p>
11.		<p>PM: Bagaimana harapan mas saat menjual cumi?</p> <p>PN: Harganya setabil dan pelanggan semakin banyak lagi mass pastinya</p> <p>PM: Ada keinginan mengekpor cumi ini mas?</p> <p>PN: Wahh egak mas, ribet perizinya</p> <p>PM: Tapi pendapatannya bisa besar lo mas</p> <p>PN: Iyaa sih mas, ya nanti kedepannya mungkin mas</p>	<p>✓ Harapan pengepul harga dan kualitas stabil serta pelanggan semakin banyak lagi</p>
12		<p>PM: Adakah ikatan atau janji antara anda dan nelayan mas?</p> <p>PN: Kalo secara tertulis dan resmi tidak ada mas, paling ya yang pinjam modal secara gak langsung ada janji seperti yang sudah saya jelaskan tadi mas</p> <p>PM: Sampai sekarang masih ada mas?</p> <p>PN: Masih mas hehe</p>	<p>✓ Perjanjian antara pengepul dan nelayan terkait peminjaman modal dn potongan hasil tangkapan</p>

C. Coding Franchisor waralaba Mr. Cuki

Dengan penjelasan sebagai berikut:

PM: Penanya Mahasiswa.

PN: Penjawab Narasumber

No	Nama Narasumber	Transkrip Wawancara	Coding
1.	<i>Franchisor</i>	<p>PM: Sudah berapa lama mas menjalankan waralaba Mr. Cuki ini?</p> <p>PN: Mr. Cuki itu launching pertama pada tanggal 9 februari 2017 jadi kalo sampai bulan oktober 2018 kurang lebih sudah 1,5 tahun kita jalan.</p> <p>PM: Oalah Berarti sudah termasuk lama ya itu mas?</p> <p>PN: Ooo belum itu mas, kalau untuk ukuran bisnis kuliner belum lama, paling enggak kan 5 tahunan baru bisa dikatakan lama.</p> <p>PM: Hehe ada ukuran waktunya ya ternyata ya mas</p> <p>PN: Wah ya tentu mas..</p>	✓ Waralaba belum lama berdiri
2.		<p>PM: Mas kalo boleh tau dapat bahan baku Mr. Cuki dari mana nih mas?</p> <p>PN: Kalo bahan baku saya lebih prepare kepengpul yaa, pernah sih dulu awal-awal langsung ke nelayan Cuma kondisinya malah agak ribet. Walaupun di pengpul harganya agak tinggi tapi kita tidak ribet lagi memilih cumi, karena bisa riqwes.</p> <p>PM: kira-kira apalagi nih mas selain ribet kalo beli langsung kenelayan?</p> <p>PN: kita nanti ujung-ujungnya bisa berantem juga sama pengpul, kan orang nya pemain lama-lama bisa 5 sampai 10 tahunan lebih..</p> <p>PM: Oalah bener juga ya mas..</p>	✓ Waralaba mendapat bahan baku langsung dari pengpul

3.	<p>PM: terus kira-kira kondisi bahan baku Mr. Cuki yang berkualitas yang anda tentukan itu gimana mas?</p> <p>PN: Bagi saya sih yang penting kondisinya masih segar, tapi saya dapat dari pengepul dalam kondisi beku dan bauhnya masih normal..</p> <p>PM: Kalo terkait dengan ukuran dan berat cumi ada gak mas?</p> <p>PN: Kalo itu gak terlalu ngaruh yang penting kondisi cuminya bagus dan segar, soalnya nanti kan dipotong-potong lagi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kondisi bahan baku segar ✓ Terkait ukuran dan berat cumi tidak dipermasalahkan
4.	<p>PM: Terus terkait penyeter atau <i>supplier</i> bahan baku ada berapa mas?</p> <p>PN: Kita pake satu <i>supplier</i> yaa, sampai sekarang masihh satu sumber.</p> <p>PM: <i>Supplier</i> apa saja itu mas?</p> <p>PN: 1 <i>Supplier</i> utama cumi, kalo <i>supplier</i> pendukung ada 3 tepung, <i>packaging</i> dan <i>booth</i></p> <p>PM: Termasuk miyak juga mas?</p> <p>PN: Ooo kalo minyak urusan masing-masing <i>outlet</i> mas, soalnya itu umum.</p> <p>PM: Sejauh ini ti dak ada rencana nambah <i>supplier</i> mas?</p> <p>PN: Untuk saat ini belum ya, soalnya masih aman suplai bahan bakunya..</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Memiliki 1 <i>supplier</i> utama bahan baku cumi ✓ Memiliki 3 <i>supplier</i> pendukung
5.	<p>PM: Selanjutnya bagaimana mas dapat memenuhi permintaan <i>franchisee</i> terkait bahan baku?</p> <p>PN: Untuk permintaan <i>franchisee</i> tidak pasti, kadang harian kadang mingguan, kalo habis ya mereka pasti memesan.</p> <p>PM: Terus bagaimana cara memenuhi bahan baku yang tidak pasti dari <i>franchisee</i> mas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permintaan bahan baku dari <i>franchisee</i> tidak pasti ✓ Melakukan stok bahan baku di <i>freezer</i> untuk mempersiapkan

	<p>PN: Kita menyediakan stok 1 bulan, jadi kita nyetok terus</p> <p>PM: Dimana nyetoknya mas?</p> <p>PN: Kebetulan kita memiliki gudang kecil disemarang.</p> <p>PM: Terus cara penyimpanannya cuminya gimana itu mas?</p> <p>PN: Kita pake <i>freezer</i> mas</p>	<p>n permintaan yang tidak pasti dari <i>franchisee</i></p>
<p>6.</p>	<p>PM: Apa nih mas kendala yang terjadi di waralaba Mr. Cuki?</p> <p>PN: Kendalanya cumi karna dari laut langsung, dan kondisinya kadang tidak menentu cuacanya nah kalo pas musim badai ombak besar susah mendapatkan pasokan cumi dan bahan baku pendukung seperti tepung serta <i>packaging</i>.</p> <p>PM: Terkair SDM nya ada kendala gak mas?</p> <p>PM: SDM heemm.. lebih ke karyawannya yang pasif, beberapa tidak bisa dipercaya, ganti karyan itu kira-kira mas.</p> <p>PM: Terus gimana nih mas solusinya untuk menghadapi kendala tersebut?</p> <p>PN: Untuk bahan baku kita melakukan stok, nambah <i>supplier</i>, untuk SDM di gudang saya di tegur mas, kalo SDM di <i>outlet-outlet</i> kebijakan masing-masing <i>Franchise</i> sih mas</p>	<p>✓ Kendala bahan baku, SDM, yag menjadi masalah</p>
<p>7.</p>	<p>PM: Berapa <i>outlet</i> Mr. Cuki sekarang mas?</p> <p>PN: Kurang lebih ada heemm, sebentar ada 26 di 15 kota</p> <p>PM: Dimana saja itu mas?</p> <p>PN: Semarang, Jogja Tegal Jakarta Surabaya, Pekalongan, Solo dan yang lainnya mas</p> <p>PM: Kalo di Jogja dimana saja <i>outlet</i> nya mas?</p>	<p>✓ Jumlah <i>outlet</i> waralaba Mr. Cuki saat ini 26 di 15 kota dan di Jogja ada 4 <i>outlet</i></p>

		<p>PN: Ada di Godean, Turi, Kadipaten Kidul, dan Lempong sari</p> <p>PM: Ada keinginan menambah <i>outlet</i> mas</p> <p>PN: Tentu ada, doakan saja..</p>	
8.		<p>PM: Cara pendistribusian bahan baku ke <i>outlet</i> gimana mas?</p> <p>PN: Kalo satu jalur permintaannya kebutuhan barengan ya bisa di antar sekalian mas, kalo egak kami titipkan ke bus-bus dan nanti <i>franchisee</i> yang ngambil ke pemberhentian bus.</p> <p>PM: Pernah gak mas <i>franchisee</i> mengambil sendiri bahan baku?</p> <p>PN: Pernah, yang terkadang sekalian jalan-jalan ke Semarang mas..</p>	<p>✓ <i>Franchisor</i> yang mendistribusikan bahan baku ke <i>oulet-outlet</i></p>
9.		<p>PM: Untuk kapasitas produksi seharinya berapa mas?</p> <p>PN: Yaa kira-kira 100kg per harinya mas</p> <p>PM: Banyak juga ya mas</p> <p>PN: Yaa lumayan lah mas hehee..</p> <p>PM: Untuk satu kg bisa jadi berapa porsi mas?</p> <p>PN: 18 Cup atau porsi lah mas</p>	<p>✓ Kapasitas produksi per hari 100kg 1kg jadi 18 porsi</p>
10.		<p>PM: Apakah mas memiliki standar mutu yang harus diterapkan oleh <i>franchisee</i>?</p> <p>PN: Jelas.. karna ini menyangkut nama baik <i>outlet</i>, dengan cara pada saat opening kita damping selama 3 hari bagaimana cara mempraktikkan dilapangan kami ajari sesuai standar mutu kita.</p> <p>PM: Apakah ada yang tidak menjalankan standar mutu tersebut mas?</p> <p>PN: Pasti ada, baik dalam menyambut konsumen, pelayanan dan <i>marketing</i> nya tidak berjalan dengan baik</p> <p>PM: Terus apa yang anda lakukan mas terkait itu?</p> <p>PN: Saya Cuma mengingatkan, selebihnya kebijakan <i>franchisee</i> mas</p>	<p>✓ Menerapkan standar mutu yang sama namun tetap <i>franchisee</i> ada yang menghiraukannya</p>

D. Coding Franchisee waralaba Mr. Cuki

Dengan penjelasan sebagai berikut:

PM: Penanya Mahasiswa.

PN: Penjawab Narasumber

No	Nama Narasumber	Transkrip Wawancara	Coding
1.	<i>Franchisee 1</i>	PM: Sudah lama bapak menjadi pewaralaba Mr. Cuki ini? PN: Belum mas, baru beberapa bulan kok mas PM: Kalau boleh tau kapan waktu persisnya ya mas? PN: Pokoknya kisaran januari 2018 mas	✓ Belum lama menjadi <i>franchisee</i>
	<i>Franchisee 2</i>	PM: Sudah lama kah mbak menjadi pewaralaba Mr. Cuki? PN: Belum mas, kami <i>opening</i> baru bulan february 2018 mas PM: Oalah.. kira-kira apa ni mbak kok ingin menjadi pewaralaba Mr. Cuki? PN: Yaa karna produknya itu mas banyak digemari, dengan bahan baku utama cumi yang terkesan mahal bisa disajikan dengan harga yang relatif murah	✓ Belum lama menjadi <i>franchisee</i> ✓ Tertarik menjadi <i>franchisee</i> cumi karna dengan cumi yang mahal namun bisa disajikan dengan harga relatif murah
	<i>Franchisee 3</i>	PM: Sudah lama mbak menjadi pewaralaba Mr. Cuki? PN: Belum mas, baru bulan maret 2018 kemarin PM: Apa yang membuat mbak memilih waralaba Mr. Cuki? PN: Produknya simpel enak dan banyak disukai orang mas	✓ Belum lama menjadi <i>franchisee</i> ✓ Produk Mr. Cuki simpel, enak dan banyak digemari
	<i>Franchisee 4</i>	PM: Sudah lama ibuk menjadi pewaralaba Mr. Cuki? PN: Baru sebentar mas, akhir february	✓ Belum lama menjadi <i>franchisee</i>

		2018 kok PM: Apa yang membuat ibuk memilih waralaba Mr. Cuki? PN: Prospeknya tinggi mas dan kekinian	✓ Memiliki prospek tinggi dan kekinian
2.	<i>Franchisee 1</i>	PM: Bagaimana proses pengiriman bahan baku diambil sendiri dari <i>franchisee</i> atau perusahaan waralaba Mr. Cuki yang mengirim mbak? PN: Ooo.. kalau itu dari perusahaannya yang mengirim ke kita mas, kita tinggal pesan saja PM: Kalau diantar berarti langsung sampai outlet ya pak? PN: Kalau itu tergantung mas, kalo pesanan banyak dan searah dari semarang ke jogja bakalan diantar samapai tujuan tapi kalo enggak kami yang mengambil sampai terminal jombor mas	✓ Bahan baku dikirim langsung oleh <i>franchisor</i>
	<i>Franchisee 2</i>	PM: Bagaimana proses pengiriman bahan baku diambil sendiri dari <i>franchisee</i> atau perusahaan waralaba Mr. Cuki yang mengirim mbak? PN: Kalau itu diantar langsung oleh Mr. Cuki mas kita tinggal nunggu PM: Berarti langsung ke <i>outlet</i> ya mbak di antaranya? PN: Nah kalau itu tergantung mas, biasanya kami juga pernah mengambil ke jombor mas PM: Itu kenapa ya mbak kok gak langsung diantar ke <i>outlet</i> ? PN: Kalo pesanan banyak langsung diantar mas, kalau lagi sedikit Cuma diantar sampai pemberhentian bus	✓ Bahan baku dikirim langsung oleh <i>franchisor</i> ✓ Jika pesanan sedikit bahan baku yang dikirim <i>franchisor</i> hanya sampai pemberhentian bus yang nantinya diambil sendiri oleh <i>franchisee</i>
	<i>Franchisee 3</i>	PM: Bagaimana proses pengiriman bahan baku diambil sendiri dari <i>franchisee</i> atau perusahaan waralaba Mr. Cuki yang mengirim mbak? PN: Dikirim langsung oleh Mr. Cukinya langsung mas PM: Rutin ya mbak seperti itu? PN: Iyaa mas, tapi tergantung pesanan dari <i>outlet</i> juga	✓ Bahan baku dikirim langsung oleh <i>franchisor</i> ✓ Menurut <i>franchisee 3</i> memang benar Jika pesanan

		<p>PM: Apa benar mbk kalau pesanan yang searah sedikit bakal di titipin bus dan <i>outlet</i> ngambil sendiri ke pemberhentian bus mbak?</p> <p>PN: Iyaa benar mas.</p>	<p>sedikit bahan baku yang dikirim <i>franchisor</i> hanya sampai pemberhentian bus yang nantinya diambil sendiri oleh <i>franchisee</i></p>
	<i>Franchisee 4</i>	<p>PM: Bagaimana proses pengiriman bahan baku diambil sendiri dari <i>franchisee</i> atau perusahaan waralaba Mr. Cuki yang mengirim buk?</p> <p>PN: Dari perusahaan langsung mas, tapi saya pernah kebetulan main ke semarang bahan baku langsung saya ambil mas</p> <p>PM: Kalau seperti itu dapat potongan harga gak buk?</p> <p>PN: Harga kita ngambil sendiri sama diantar perusahaan beda mas, kalau ngambil sendiri dapat potongan mas</p> <p>PM: Kalau perusahaan yang ngirim pakai bus gitu biaya yang nanggung siapa ya buk?</p> <p>PN: Yang nanggung perusahaan langsung mas.</p>	<p>✓ Bahan baku yang diambil langsung <i>franchisee</i> mendapatkan potongan harga ketimbang diantar langsung oleh <i>franchisor</i></p> <p>✓ Jika diantar <i>franchisor</i> menggunakan bus, biaya di tanggung <i>franchisor</i></p>
3.	<i>Franchisee 1</i>	<p>PM: Apa kendala yang sering bapak alami?</p> <p>PN: Kendala yang saya alami karyawan mas</p> <p>PM: Kalau boleh tau apa kendala terkait karyawan pak?</p> <p>PN: Sedikit sulit di percaya mas, dan kurang aktif dalam melayani konsumen</p> <p>PM: Kejadiannya seperti apa itu ya pak?</p> <p>PN: Dulu pernah sebelum ganti karyawan uang penjualan di bawa lari mas sama karyawan dan kalau kurang aktifnya kalau ada pembeli yang mau beli tidak sigap tanggap gitu mas</p> <p>PM: Kalau masalah <i>marketing</i> atau</p>	<p>✓ Mengalami kendala di bagian karyawan, susah dipercaya dan kurang aktif dalam melayani konsumen</p> <p>✓ <i>Marketing</i> tidak berjalan karena tidak sudah sibuk diproduksi</p>

		<p>pemasarannya mengalami kendala gak pak?</p> <p>PN: Iya mas <i>marketing</i>nya sudah gak aktif lagi</p> <p>PM: Karena apa ya pak?</p> <p>PN: Sudah males mas, sibuk ngurusi produksi</p>	
	<i>Franchisee 2</i>	<p>PM: Apa kendala yang sering mbak alami selama ini?</p> <p>PN: Konsmen kadang gak sabaran nunggu mas</p> <p>PM: Terus gimana yang mbak lakukan?</p> <p>PN: Yaa saya suruh tunggu mas, kalau gak sabar pasti konsumen itu malah pergi dan gak jadi mas</p> <p>PM: Terus ada kendala lagi gak mbk?</p> <p>PN: Bahan baku kadang terlambat mas sampainya</p> <p>PM: Kalau masalah pemasaran produk mengalami kendala gak mbak?</p> <p>PN: Iya mas pemasarannya tidak berjalan lagi</p> <p>PM: Itu kenapa kok gak berjalan ya mbk?</p> <p>PN: Pada males mas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kendalanya konsumen tidak sabar ✓ Bahan baku mengalami keterlambatan ✓ <i>Marketing</i> tidak berjalan
	<i>Franchisee 3</i>	<p>PM: Apa kendala yang sering mbak alami selama ini?</p> <p>PN: Pesaing semakin banyak mas, apalagi daerah sini banyak makan cemilan-cemilan yang hamper sama</p> <p>PM: Terus bagaimana yang mbak lakukan?</p> <p>PN: Yaa saya hidupkan <i>marketing</i> di media-media sosial mas, tapi belum juga berjalan dengan lancar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kendalanya pesaing semakin banyak ✓ <i>Marketing</i> sudah coba dijalankan namun belum berjalan dengan baik

	<i>Franchisee 4</i>	<p>PM: Apa kendala yang dialami buk?</p> <p>PN: Banyak konsumen gak sabar menunggu pesanan mas ditambah karyawan kurang lembut melayaninya mas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Konsumen tidak sabar dan karyawan kurang baik
--	---------------------	--	---

		<p>PM: Kalau dari sisi pemasarannya gimana buk?</p> <p>PN: Waah kalau pemasaran yang sudah di ajarkan oleh perusahaan Mr. Cuki tidak berjalan mas, ribet mas</p> <p>PM: Ribet kenapa buk?</p> <p>PN : Yaa ribet aja mas, padahal bagus sebenarnya apa lagi dalam menghadapi pesaing yang semakin banyak</p>	<p>dalam melayani konsumen</p> <p>✓ <i>Marketing</i> tidak berjalan</p>
4	<i>Franchisee 1</i>	<p>PM: Apakah bapak sudah memiliki pelanggan sering membeli produk cumi krispi atau yang setia?</p> <p>PN: Punya mas, rata-rata ibuk-ibuk yang membelikan untuk anaknya ketika jam pulang sekolah</p> <p>PM: Apa menurut bapak tentang pelanggan yang setia pak?</p> <p>PN: Yaa bagus mas jadi produk cumi ini akan tetap dicintai dan cari oleh pelanggan setia saya</p>	<p>✓ Memiliki pelanggan setia yaitu kalangan ibuk-ibuk</p>
	<i>Franchisee 2</i>	<p>PM: apakah mbak memiliki pelanggan setia tersendiri?</p> <p>PN: Ada mas, ibuk-ibuk dan anak-anak sekolahan sering membeli mas, sampai hafal saya muka-mukanya</p> <p>PM: Apa pendapat mbak tentang pelanggan setia?</p> <p>PN: Dengan adanya pelanggan setia saya seneng sekali mas</p> <p>PM: Senengnya kenapa tuh mbak?</p> <p>PN: Ya yang pasti cumi krispi kits di cari mereka dan secara gak langsung mereka pasti megajak orang terdekatnya</p> <p>PM: Apa nih kira-kira yang mbak lakuin untuk tetap menjaga kesetiaan pelanggan mbk?</p> <p>PN: Yang pasti kita berusaha memperlihatkan sifat yang baik kepada konsumen biar mereka puas membeli dikita mas</p>	<p>✓ Memiliki pelanggan loyal yaitu kalangan ibuk-ibuk dan anak-anak sekolah</p> <p>✓ Menjaga kesetiaan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik</p>
	<i>Franchisee 3</i>	<p>PM:Apakah mbak memiliki pelanggan setia?</p> <p>PN: Punya mas</p> <p>PM: Itu rata-rata dari kalangan apa ya</p>	<p>✓ Memiliki pelanggan yang loyal</p> <p>✓ Pelanggan</p>

		<p>mbak?</p> <p>PN: Yang sering anak muda cewek-cewek dan ibuk-ibuk mas</p> <p>PM: Apa menurut anda tentang pelanggan setia mbak?</p> <p>PN: Tentu penting mas, secara gak langsung membantu memasarkan produk kita ketemen-temen dekatnya</p> <p>PM: Terus apa nih yang mbak lakukan untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen yang setia,</p> <p>PN: Kita harus ramah dan seenggaknya hafal nama pelanggan setia secara gak langsung akan tumbuh hubungan baik..</p>	<p>setia secara gak langsung membantu kita dalam sistem pengenalan produk langsung kepada orang yang belum pernah ke dokter</p> <p>✓ Cara menjaga hubungan loyal dari konsumen dalam sistem pelayanan yang baik</p>
	<i>Franchisee 4</i>	<p>PM: Apakah anda memiliki pelanggan yang setia buk?</p> <p>PN: Punya mas</p> <p>PM: Apa yang anda rasakan buk terkait pelanggan setia?</p> <p>PN: Kita lebih mudah dalam menjual produk karna pasti dicari sama pelanggan yang setia</p> <p>PM: Kira kira terkait pemasaran ada gak mas?</p> <p>PN: Ada mas kita terbantu dalam memenuhi konsumen, karena mengajak kemari</p>	<p>✓ Memiliki pelanggan yang setia</p> <p>✓ Produk dicari oleh pelanggan yang loyal</p> <p>✓ Membantu sistem marketing dengan cara mengajak orang terdekat mereka</p>
5	<i>Franchisee 1</i>	<p>PM: Berapa lama biasanya bapak dapat menghabiskan bahan baku?</p> <p>PN: Tidak pasti mas, bisanya 1 minggu kalo lagi rame bisa kurang dari seminggu saya memesan bahan baku lagi keperusahaan.</p> <p>PM: Biasanya yang sering habis duluan apa pak bahan bakunya?</p> <p>PN: Biasanya minyak goreng mas, tapi itu bisa dibeli sendiri tidak perlu dari perusahaan.</p> <p>PM: Biasanya memang apa saja yang memang standar bahan baku dari perusahaan langsung pak?</p> <p>PN: Yang wajib tu tepung, kemasan</p>	<p>✓ Bahan baku habis tidak bisa di prediksi. Tetapi biasanya 1 mingguan</p> <p>✓ Bahan baku yang wajib dari perusahaan tepung, dan cumi sesuai standar mutu waralaba Mr.</p>

		<p>dan cumi mas?</p> <p>PM: Bukannya tepung ada dimana-mana pak dan bisa beli sendiri?</p> <p>PN: Tidak bisa mas, soalnya tepung yang dari perusahaan ada bumbu racikan khusus perusahaan..</p>	Cuki
	<i>Franchisee 2</i>	<p>PM: Biasanya mbak membutuhkan waktu berapa lama untuk menghabiskan bahan baku?</p> <p>PN: Biasanya satu mingguan lebih Sudah habis mas</p> <p>PM: Paling lama kapan ya mbak?</p> <p>PN: Yaa satu minggu setengah paling lama, nek rame ya satu minggu krang sudah habis mas,</p> <p>PM: Oalah berarti gak pasti ya mbak</p> <p>PN: Iya gak pasti mas</p> <p>PM: Kalau bahan baku yang lain giaman ya mbak?</p> <p>PN: Bahan baku minyak, bumbu perasa yang beli sendiri mas</p> <p>PM: Yang wajib dari perusahaan apa aja ya mbk?</p> <p>PN: Yaa itu mas cumi, tepung dan kemasan.</p>	<p>✓ Bahan baku habis tidak pasti</p> <p>✓ Bahan baku yang bisa dibeli sendiri oleh franchisee ada minyak dan bumbu perasa</p>
	<i>Franchisee 3</i>	<p>PM: Biasanya mbak menghabiskan bahan baku berapa lama?</p> <p>PN: Kalo rame satu ,mingguan kurang mas kalo lagi sepi kadang malah hamper dua mingguan</p> <p>PM: Biasanya bahan baku apa yang sering habis duluan mbak?</p> <p>PN: Biasanya miinyak mas kan buat goreng dan kalau minyak sudah keruh harus diganti dengan yang baru lagi</p> <p>PM: Biasanya kalo bahan baku utama habis gimana itu mbak?</p> <p>PN: Yaa saya langsung menghubungi perusahaan mas biar bisa di kirim lagi</p>	<p>✓ Perkiraan bahan baku habis 1 mingguan</p> <p>✓ Bahan baku pendukung minyak yang biasanya cepat habis duluan</p>
	<i>Franchisee 4</i>	<p>PM: Biasanya ibuk dapat menghabiskan bahan baku berapa lama?</p> <p>PN: Satu minggu udah habis kok mas. Terus mesen lagi keperusahaan</p> <p>PM: Biasanya yang ibuk pesen ke</p>	<p>✓ Bahan baku habis dalam satu minggu</p> <p>✓ Bahan baku yang wajib dipesan</p>

		<p>perusahaan waralaba Mr. Cuki apa saja buk?</p> <p>PN: Cuma cumi dan tepung mas, soalnya tepungnya ada racikan khusus dari perusahaan dan gak sembarangan orang bisa meraciknya</p>	<p><i>franchisee</i> ke <i>franchisor</i> cumi dan tepung karna memiliki standar mutu dan kualitas yang sudah di tetapkan oleh waralaba Mr. Cuki</p>
6.	<i>Franchisee 1</i>	<p>PM: Biasanya berapa pengiriman stok bahan baku dari waralaba Mr. Cuki pak?</p> <p>PN: Kalo lancer 4 jam sudah sampai jogja mas, tapi kadang mengalami keterlambatan yang macet atau mobil pengirim mogok</p>	<p>✓ Waktu pengiriman bahan baku dari <i>franchisor</i> ke <i>franchisee</i> membutuhkan waktu 4 jam</p> <p>✓ Biasanya mengalami keterlambatan pengiriman karena macet atau mobil pengirim mogok.</p>
	<i>Franchisee 2</i>	<p>PM: Berapa lama waktu pengiriman bahan baku dari waralaba Mr. Cuki mbak?</p> <p>PN: Biasanya satu hari gak sampai mas, setengah harian lah</p> <p>PM: Berapa jam biasanya mbak?</p> <p>PN: Semarang ke jogja biasanya Cuma 4 jaman mas kalau gak macet</p>	<p>✓ Membutuhkan waktu 4 jam untuk peniriman bahan baku hingga sampai ke <i>franchisee</i></p>
	<i>Franchisee 3</i>	<p>PM: Berapa lama mbak dalam pengiriman bahan baku ini?</p> <p>PN: 4jaman mas</p> <p>PM: Bahan baku seperti cumi biasanya disimpan dimana mb?</p> <p>PN: Disimpan di freezer mas</p> <p>PM: mbak beli sendiri freezer nya?</p> <p>PN: Ooo enggak mas freezer sudah satu paket dari waralaba Mr. Cuki mas</p> <p>PM: Berarti wajan tempat peniris dan kompor juga mbak?</p> <p>PN: Iya mas, satu paket. Kalau rusak</p>	<p>✓ Waktu pengiriman bahan baku 4 jaman</p> <p>✓ Alat pendukung untuk penyimpanan dan produksi sudah satu paket dari <i>franchisor</i></p>

		baru kami beli sendiri.	
	<i>Franchisee 4</i>	PM: Berapa lama biasanya ibuk menerima bahan baku saat dikirim dari perusahaan waralaba Mr. Cuki bu? PN: 4 jaman mas dari Semarang ke Jogja PM: Biasanya pernah lebih gak bu? PN: Kalau lagi macet lebih mas	✓ Membutuhkan waktu 4 jam tapi kalau macet bisa lebih
7.	<i>Franchisee 1</i>	PM: Mengenai kemasan sudah sesuai belum pak? PN: Sudah mas, sudah bagus PM: Ada kendala tidak di kemasan mas? PN: Tidak ada mas, aman saja	✓ <i>Packaging</i> sudah sesuai dan tidak menemui kendala.
	<i>Franchisee 2</i>	PM: Mengenai kemasan sudah sesuai dengan keinginan anda belum mbak? PN: Sudah mas, Cuma kadang ada pembeli yang minta bungkus yang lebih besar untuk pemesanan lebih banyak mas. PM: Sehari bisa menghabiskan berapa kemasan mbak? PN: Kalau ramai bisa 60-70 kemasan mas PM: Kalau sepi berapa ya mbak PN: Cuma 18-20 han cup mas	✓ <i>Packaging</i> sudah sesuai ✓ Satu hari dapat menghabiskan 60-70 <i>packagging</i> kalau ramai dan kalau sepi hanya menghabiskan 20 han <i>packaging</i>
	<i>Franchisee 3</i>	PM: Terkait kemasan apakah sudah sesuai kreteria anda mbak? PN: Sudah mas, sudah bagus dan unik PM: Apa ada masalah terkait kemasan mbak? PN: Tidak ada mas, Cuma ada konsumen yang minta kemasannya ada yang ukuran jumbo	✓ <i>Packaging</i> sudah sesuai kreteria <i>franchisee</i> ada beberapa konsumen yang <i>riqwes</i> ukuran <i>packaging</i> nya ada yang jumbo
	<i>Franchisee 4</i>	PM: Untuk kemasan sudah sesuai belum bu dengan keinginan anda? PN: Sudah mas sudah sesuai PM: Ada masalah tidak bu terkait masalah	✓ <i>Packaging</i> sudah sesuai dengan keinginan <i>franchisee</i> dan

		PN: Alhamdulillah sejauh ini tidak mas	tidak ada kendala yang berarti
8.	<i>Franchisee 1</i>	PM: Apa kendala yang bapak hadapi saat melayani pembeli? PN: Paling ya pada nyepet-nepetin mas lantaran antri dan gak sabar menunggu PM: Terus gimana pembeli yang tidak sabar gitu pak? PN. Kadang ada yang gak jadi beli ,kadang pesen dulu diambil nanti gitu mas:	✓ Konsumen tidak sabar menunggu pesanan
	<i>Franchisee 2</i>	PM: Kendala apa mbak yang sering dihadapi ketika melayani pembeli? PN: Kadang ada yang minta aneh-aneh mas, gak sabar nunggu. PM: Pembeli yang aneh-aneh gimana ya mbak itu? PN: Ya kadang rasanya minta di campur aduk, cuminya minta di potong besar-besar PM: Terus bagaimana mbak melayani pembeli seperti itu? PN: Ya tetap saya layani mas, kalo yang masih bisa lakukan kemauannya mereka	✓ Konsumen permintaan aneh-aneh namun <i>Franchisee</i> tetap melayani dengan sebaik mungkin
	<i>Franchisee 3</i>	PM: Apa kendala yang sering mbak hadapi ketika melayani konsumen? PN: Selama ini aman-aman sih mas PM: Kalo soal permintaan konsumen yang aneh-aneh ada gak mbak? PN: Paling kayak riqwes cuminya dipotong kecil-kecil gitu mas. PM: Terus kalo soal membayar itu ada masalah gak mbak? PN: Kadang sangking antrinya ada yang belum bayar mas, pusing pokoknya kalo lagi antri gitu mas	✓ Konsumen terkadang memiliki permintaan yang sendiri untu produk yang dibeli ✓ Konsumen lupa bayar karna karyawan sibuk menggoreng hingga tidak terkontrol
	<i>Franchisee 4</i>	PM: Kendala apa biasanya di alami buk saat melayani konsumen atau pembeli? PN: Gak sabar ngantri mas, kadang	✓ Kendala yang sering dihadapi konsumen tidak sabar

		<p>kasian mbak-mbak yang sudah ngantri lama tiba-tiba ada ibuk-ibuk yang minta di dulukan</p> <p>PM: Terus gak marah itu buk orang yang sudah ngantri</p> <p>PN: Kadang yoo ada yang nerima kadang ada yang marah sama saya mas</p> <p>PM: Kalo dari segi permintaan atau riqwas yang aneh ada gak bu?</p> <p>PN: Ada mas ,ada yang minta cuminya di potong besar-besar, ada yang minta di potong kecil-kecil da nada yang minta wadah atau kemasannya besar juga mas</p> <p>PM: Terus apa yang ibuk lakukan pada saat itu?</p> <p>PN: Ya saya ikuti mas selagi bisa dan ada, pembeli adalah raja kan mas</p>	<p>antri, minta pesanan sesuai keinginan pembeli itu sendiri</p> <p>✓ <i>Franchisee</i> tetap berusaha melayani dengan baik selagi bisa dan ada</p>
9.	<i>Franchisee 1</i>	<p>PM: Berapa kapasitas penjualan dan produksi seharinya pak?</p> <p>PN: Satu kali goreng itu bisa jadi 8 cup atau 1 porsi mas</p> <p>PM: Kalau dalam sehari bisa berapa kali goreng pak?</p> <p>PN: Wah banyak pokoknya mas</p> <p>PM: Oalah.. la kalau 1 kilo cumi bisa jadi berapa porsi pak?</p> <p>PN: Kalo 1 kilo itu bisa jadi 18 cup mas, kalo rame itu bisa sampai 4 kg cumi habis</p>	<p>✓ Produksi cumi dalam sekali goreng bisa jadi 8 porsi</p> <p>✓ 1 kilo cumi bisa menjadi 18 porsi dan kalau rame bisa sampai menghabiskan 4 kilo cumi</p>
	<i>Franchisee 2</i>	<p>PM: Berapa kapasitas produksi dan penjualannya mbak dalam seharinya?</p> <p>PN: Biasanya menghabiskan 3 sampai 4 kilo cumi kalo lagi rame mas</p> <p>PM: Kalo lagi “maaf mbk” sepi berapa kilo mbak?</p> <p>PN: paling ya Cuma 1 kiloan mas</p> <p>PM: Oalahh.. 1 kilo cumi bisa jadi berapa porsi atau cup mbk?</p> <p>PN: Kalo dari aturan perusahaan 18 cup mas, jadi kami ikuti SOP..</p>	<p>✓ Bisa menghabiskan cumi 3 samapai 4 kilo dalam sehari kalau lagi ramai, Kalau sepi hanya 1 kiloan</p> <p>✓ 1 kilo cumi bisa jadi 18 cup atau porsi</p>
	<i>Franchisee 3</i>	<p>PM: Berapa kapasitas produksi dan penjualan mbak dalam sehari?</p> <p>PN: Kira-kira ya 60 sampai 70han cup mas, itu kalau rame. Kalau sepi Cuma</p>	<p>✓ Sehari ber produksi 60-70 porsi kalau rame, kalo sepi</p>

		<p>20 cup mas PM: Itu berapa kali goreng mbak? PN: Yaa pokonya 1 kali goreng tuu... bisa jadi 8 cup mas PM: Oalahh nah untuk 1 kilo cumi bisa jadi berapa porsi mbak? PN: 18 porsi mas</p>	<p>hanya 20han porsi ✓ Untuk 1 kilo cumi jadi 18 porsi dan dalam satu kali menggoreng bisa jadi 8 porsi</p>
	<i>Franchisee 4</i>	<p>PM: Berapakah kapasitas penjualan dalam sekali produksi buk? PN: 1 kali goreng bisa jadi 8 cup mas PM: Seharinya bisa berapa kali goreng buk? PN: Wahh banyak mas hehe PM: Kalo seharusnya paling banyak dan paling sedikit berapa kilo buk? PN: Kalau ramai bisa sampai 4 kiloan mas tapi kalo sepi ya 1 sampai 2 kilo mas PM: Untuk menggorengnya sendiri membutuhkan waktu berapa lama buk untuk satu kali gorengnya? PN: Satu kali goreng kira-kira 5 sampai 7 menitan mas, kalau kelamaan keras dan kalau belum mateng bakal amis mas jadi harus pas</p>	<p>✓ Kapasitas penjualan dalam sekali produksi menjadi 8 porsi ✓ Sehari dapat menghabiskan 3-4 kilo cumi kalau ramai kalau sepi hanya 2 kilo ✓ Waktu menggoreng cumi 5-7 menit</p>
10.	<i>Franchisee 1</i>	<p>PM: Apa saran atau solusi menurut anda pak, tarkait masalah dan kendala yang ada? PN: Harapan saya kedepannya waralaba Mr. Cuki ini semakin berkembang PM: Kalau terkait masala yang dihadapi <i>franchisee</i> apa solusi atau sarannya pak? PN: Terkait karyawan agar dapat lebih maksimal dan baik lagi dalam melayani pembeli PM: Terus kalau untuk penjualanya gimana pak? PN: Ya semoga perusahaan dapat melakukan pelatihan-pelatihan yang dapat menunjang kinerja <i>franchisee</i> baik dari segi operasional produksi maupun pemasarannya</p>	<p>✓ Harapan <i>franchisee</i> semoga waralaba Mr. Cuki kedepan semakin berkembang ✓ Saran untuk karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan baik lagi ✓ Saran untuk <i>franchisor</i> dapat membuat pelatihan lagi untuk</p>

			menunjang kinerja <i>franchisee</i> lagi
	<i>Franchisee 2</i>	<p>PM: Apakah saran atau solusi terkait permasalahan yang ada mbak?</p> <p>PN: Untuk perusahaan agar dapat mengirim bahan baku secara tepat waktu dan agar mengembangkan inovasinya lagi</p> <p>PM: Kalau terkait karyawan mbak?</p> <p>PN: Semoga dapat meningkatkan kinerjanya lagi dan memberikan pelayanan yang bagus kepada pembeli</p>	<p>✓ Untuk <i>franchisor</i> agar dapat mengirim bahan baku secara tepat waktu dan mengembangkan inovasi produknya</p> <p>✓ Untuk karyawan semoga dapat meningkatkan kinerjanya</p>
	<i>Franchisee 3</i>	<p>PM: Apakah saran atau solusi untuk masalah yang ada dan sedang di alami mbak?</p> <p>PN: Semoga dapat meningkatkan penjualan lagi dengan memasarkan lebih bagus lagi kepada pembeli</p> <p>PM: Kalau untuk <i>franchisor</i> mbak?</p> <p>PN: Dapat memberikan pelatihan lagi mengeluarkan inovasi baru lagi</p> <p>PM: terus saran untuk karyawan mbak?</p> <p>PN: Semoga dapat disiplin, taat, dan berperilaku baik kepada para pembeli</p>	<p>✓ Semoga dapat meningkatkan penjualan melalui marketing yang lebih gencar lagi</p> <p>✓ <i>Franchisor</i> dapat memberikan pelatihan lagi dan mengeluarkan inovasi baru</p> <p>✓ Untuk karyawan dapat disiplin, taat kepada SOP, dan memberikan pelayanan terbaik kepada pembeli</p>
	<i>Franchisee 4</i>	<p>PM: Apakah saran atau solusi untuk masalah yang sedang dialami bu?</p> <p>PN: Saran buat karyawan ya lebih baik, disiplin dan ramah kepada pembeli</p>	<p>✓ Karyawan lebih baik, disiplin dan ramah kepada pembeli</p>

		PM: Kalau untuk <i>franchisor</i> nya buk? PN: Ada inovasi baru mas, dan semoga maju dan berkembang lebih besar lagi	✓ <i>Franchisor</i> ada inovasi terbaru
--	--	---	---

E. Coding konsumen waralaba Mr. Cuki

Dengan penjelasan sebagai berikut:

PM: Penanya Mahasiswa.

PN: Penjawab Narasumber

No	Nama Narasumber	Transkrip Wawancara	Coding
1.	Konsumen 1	PM: Apa ibuk sering membeli produk Mr cuki ini? PN: Sering mas, setiap sore anak saya pasti minta jajan cumi goreng. Seneng banget anak saya PM: Laa ibunya sendiri suka gak bu sama cumi gorengnya PN:Suka mas, enak .bisanaya kan cumi amis tapi ini egak. Satu keluarga saya suka semua mas, hargana murah lagi.	✓ Konsumen 1 sering
	Konsumen 2	PM: Apakah mbak sering membeli produk Mr. Cuki? PN: Lumayan sering mas, kalau saya pulang kuliah kadang mampir ke Mr. Cuki mas.. PM: Untuk rasanya gimana mbak? PN: Rasanya ki enak mas gurih, krispi saya paling suka rasa barbaqiu mas PM: Kalau boleh tau kenapa mbak memilih produk Mr. Cuki? PN: Karna ya saya suka cumi mas, murah juga tanpa harus jauh-jauh ke daerah laut untuk makan cumi	✓ Konsumen 2 lumayan sering

	Konsumen 3	<p>PM: Apa bapak sering membeli produk Mr. Cuki?</p> <p>PN: Sering mas, kalau saya pulang kerja anak saya pasti minta cumi goring. Kalau gak dibeliin nangis mas.</p> <p>PM: Oalah hehe, Bapak sendiri suka gak pak sama cumi krispi ini?</p> <p>PN: Saya sendiri kurang suka mas, karna alergi <i>seafood</i>, tapi keluarga saya dirumah pada suka semua mas</p>	<p>✓ Konsumen 3 Sering membeli</p>
	Konsumen 4	<p>PM: Apa adek sering membeli produk Mr. Cuki?</p> <p>PN: Sering mas, bareng temen-temen kayak gini sambil jalan-jala sore</p> <p>PM: Gimana rasanya dek?</p> <p>PN: Enak gurih, bikin nagih mas</p>	<p>✓ Konsumen 4 Sering membeli</p>
2.	Konsumen 1	<p>PM: Bagaimana pendapat anda mengenai Mr. Cuki ini buk?</p> <p>PN: Cumi krispinya enak, gurih, krispi dan harganya murah</p> <p>PM: Ibuk pertama kali tau Mr. Cuki ini dari mana?</p> <p>PN: Dari anak tetangga mas, anak saya dikasih terus anak saya minta dibeliin</p>	<p>✓ Cumi krispi enak gurih, harganya murah</p> <p>✓ Tau Mr. Cuki dari tetangga</p>
	Konsumen 2	<p>PM: Bagaimana pendapat mbak mengenai Mr. Cuki ini?</p> <p>PN: Enak, murah, tapi gorengnya agak lama mas, apa lagi kalo pas antri mas</p> <p>PM: Mbaknya sudah sampaikan key g jual terkait gorengnya lama?</p> <p>PN: Sudah mas, tapi orangnya cuek dijawabnya Cuma tunggu ya mbk</p> <p>PM: Hehe, mbak pertama kali tau Mr. Cuki dari mana?</p> <p>PN: Kebetulan lewat sini aja mas, ada cumi goring ya saya mampir karna saya suka cumi</p>	<p>✓ Cumi krispi enak, murah</p> <p>✓ Gorengnya agak lama</p> <p>✓ Tau Mr. Cuki kebetulan lewat</p>
	Konsumen 3	<p>PM: Bagaimana pendat bapak mengenai Mr. Cuki ?</p> <p>PN: Yaa bagus mas, cumi krispinya banyak disukai orang sampai antri, saya kalo gak alergi cumi pengen makan trus mas,</p> <p>PM: Bapak sendiri tau Mr. Cuki dari</p>	<p>✓ Menurut konsumen 3 cumi krispi banyak disukai orang sampai antri</p> <p>✓ Tau Mr. Cuki</p>

		<p>mana pak? PN: Dulu dikasih tau anak saya mas, katanya deket sama tempat kerja bapak gitu PM: La itu kira-kira anak bapak tau dari mana pak? PN: Paling yaa dari media sosail mas, anak zaman sekarang canggih-canggih mas.</p>	<p>dari media sosail</p>
	Konsumen 4	<p>PM: Bagaimana menurut adek tetang Mr. Cuki? PN: Enakk..bikin nagih kalo bisa di banyakin lagi cuminya PM: Laa adek tau Mr. Cuki dari mana? PN: Dari instagram jogja kuliner mas, kebetulan deket rumah saya.</p>	<p>✓ Cuminya enak bikin ketagihan ✓ Tau Mr. Cuki dari media sosial</p>
3.	Konsumen 1	<p>PM: Apa kendala ibuk nih pada saat membeli produk Mr. Cuki? PN: Paling kalo pas cuaca hujan, atau pas antri mas PM: Terus apa yang ibuk lakuin? PN: Kalo hujan ya nunggu reda mas, kalo gak reda-reda ya lain hari mas PM: Kalo pas antri gitu yang ibuk lakuin gimana? PN: Saya pesen ke mbak-mbak yang jual mas, terus saya tinggal kemana dulu gitu.</p>	<p>✓ Kendalanya cuaca dan antri</p>
	Konsumen 2	<p>PM: Apa kendala saat membeli produk Mr. Cuki yang mbak alami? PN: Gorengnya agak lama, nyebrang ke outletnya ini susah banyak lalu-lalang motor palin gitu mas PM: Lokasi tempat ini rame terus kayak gini ya mbk banyak lalu lalang kendaraan PN: Iya mass.. apalagi kalo sore orang ulang kerja</p>	<p>✓ Gorengnya agak lama jadi harus menunggu dan akses lokasi susah banyak lalu lalang kendaraan</p>
	Konsumen 3	<p>PM: Kira-kira apa nih kendala yang pernah bapak alami saat membeli produk Mr. Cuki? PN: Jadi saya pernah pesan 5 gitu eh sama mbak nya dikasih ke orang lain padahal saya datang lebih awal</p>	<p>✓ Pelayanan nya kurang selektif ✓ Karyawan meminta maaf atas</p>

		<p>PM: Terus bapak komplain?</p> <p>PN: Egak mas, saya nyuruh mbaknya goring lagi untuk saya,</p> <p>PM: Terus mbk karyawannya omong apa ke bapak?</p> <p>PN: Minta maaf gitu mas.. kasian mbk nya kecapekan mas hehe</p>	kesalahannya
	Konsumen 4	<p>PM: Pernah ngalami kendala gak dek pas beli produk Mr. Cuki ini?</p> <p>PN: Egak ada mas</p> <p>PM: Yakin apa de?</p> <p>Pas membeli antri atau salah pesanan gitu gak?</p> <p>PN: Gakk pernah mas.. paling saya yang salah karna lupa bayar hehe</p> <p>PM: Terus gak kamu bayar sampai sekarang dek? Hayoo..</p> <p>PN: Hahaha udah yoo mas..</p> <p>PM: Untuk pelayanan karyawannya gimana dek?</p> <p>PN: Baik kok mas, Cuma outletnya yang kadang-kadang buka kadang tutup gak pasti</p>	<p>✓ Konsumen 4 menyatakan outlet buka tutup tidak pasti selainnya tidak mengalami kendala yang berarti</p>
4.	Konsumen 1	<p>PM: Apa harganya sudah sesuai atau terjangkau buk ?</p> <p>PN: Harganya sudah sesuai kok mas, apalagi kan cumi memang mahal</p>	<p>✓ Harga produk sesuai</p>
	Konsumen 2	<p>PM: Terkait harga nih mbak, apa sudah terjangkau atau sesuai?</p> <p>PN: Menurut saya murah mas, tau sendiri kan cumi mahal</p> <p>PM: Mbak sampai hafal ya harga cumi hehe</p> <p>PN: Iya dong mas, saya suak cumi jadi sudah fasih saya mas,</p>	<p>✓ Harganya murah</p>
	Konsumen 3	<p>PM: Kalo harganya gimana pak murah atau mahal?</p> <p>PN: Kalo saya sih kurang tau mas murah atau mahal kayak gimana bentuknya, tapi kata istri saya ini relative murah kok mas</p>	<p>✓ Harganya relative murah</p>

	Konsumen 4	<p>PM: Menurut adek haragnya gimana produk cumi krispi ini?</p> <p>PN: Murah pake banget mas, dibandingkan jajanan kekinian sekarang rata-rata 10 ribu keatas. Ini dengan 5samapai 7 ribu sudah dapet</p> <p>PM: Kesan pertama mu apa dek saat tau harga dan rasa dari produk ini?</p> <p>PN: Besoknya saya ajak temen-temen sekelas saya untuk beli mas. Sangking enakunya</p>	<p>✓ Harganya murah dan konsumen merekomendas ikan ke orang lain <i>Word of mouth</i> (WOM) atau biasa disebut dengan promosi dari mulut ke mulut</p>
5.	Konsumen 1	<p>PM: Apakah cumi krispi ini sudah sesuai dengan selera ibu?</p> <p>PN: Sudah mas,</p> <p>PM: Apakah ibuk tidak menginginkan inovasi lain?</p> <p>PN: Mau mas biar gak bosan, rasa nya lebih banyak lagi bentuk olahannya di inovasika lagi mungkin</p>	<p>✓ Produk sudah sesuai selera konsumen</p> <p>✓ Inovasi produk mengenai rasa dan bentuk</p>
	Konsumen 2	<p>PM: Apakah sudah sesuai selera mbak cumi krispi ini?</p> <p>PN: Sudah mas, kebetulan saya suka yang digoreng-goreng dari pada berkuah</p> <p>PM: Apakah mbak menginginkan inovasi lagi dari cumi krispi ini?</p> <p>PN: Waah pengen banget mas, biar enak juga mungkin bisa ditambah <i>seafood</i> apa lagi gitu</p>	<p>✓ Sudah sesuai selera</p> <p>✓ Menginginkan inovasi bahan baku <i>seafood</i> yg lain</p>
	Konsumen 3	<p>PM: Apakah produk ini sudah sesuai selera bapak?</p> <p>PN: Belum mas, lantaran saya tidak terlalu suka cumi</p> <p>PM: Terus bapak mau inovasi kah?</p> <p>PN:Iya mas, mungkin cuminya diganti ikan atau ayam tapi tetep krispi biar saya bisa makan juga heheh</p>	<p>✓ Tidak terlalu suka karna alergi cumi</p> <p>✓ Menginginkan inovasi olahan tidak sekedar cumi saja</p>
	Konsumen 4	<p>PM: Produk ini apakah sudah sesuai dengan selera kamu dek?</p> <p>PN: Sudah mas, sudah enak banget kok</p> <p>PM: Apakah menginginkan inovasi dari produk ini dek</p> <p>PN: Iya mas, rasa-rasanya lebih banyak lagi dan porsi banyaknya cumi</p>	<p>✓ Produk sudah sesuai selera</p> <p>✓ Menginginkan inovasi terkait rasa sama kuantitas porsi</p>

		lebih banyak lagi	
6.	Konsumen 1	<p>PM: Menurut ibuk apa kekurangan dari produk Mr. Cuki?</p> <p>PN: Karyawannya kurang ramah mas, gorengnya lumayan lama juga</p> <p>PM: Terus terkait rasa, kemasan bagaimana bu?</p> <p>PN: Rasanya udah nendang mas enak, kalo kemasan bisa agak dibesarkan biar isinya banyak heheh</p>	<p>✓ Kekurangan dari Mr. Cuki pelayanan kurang ramah dan kemasan kurang besar</p>
	Konsumen 2	<p>PM: Menurut mbak apa kekurangan dari produk Mr. Cuki ini?</p> <p>PN: Proses gorengnya agak lama mas, sama cuminya kalo gorengnya kurang pas agak amis mas</p> <p>PM: Terkait pelayanannya sama rasa dan kemasan bagaimana mbak?</p> <p>PN: Naah iya karyawannya agak cuek mb, kalo masalah rasa dan kemasan udah pas kok mas</p>	<p>✓ Proses gorengnya agak lama, kalo gorengnya tidak pas agak amis dan karyawan kurang ramah pendiem</p> <p>✓ Rasa dan kemasan tidak ada masalah</p>
	Konsumen 3	<p>PM: Menurut bapak kekurangan produk Mr. Cuki apa pak?</p> <p>PN: Menurut saya tidak ada mas, sudah bagus</p> <p>PM: Kalo dari segi kemasan, dan pelayanan gimana pak?</p> <p>PN: Kalo kemasan sudah bagus berciri khas dan pelayanannya sudah bagus mbk nya sabar mas</p>	<p>✓ Konsumen 3 kekurangan produk tidak ada</p>
	Konsumen 4	<p>PM: Kekurangan produk Mr. Cuki ini apa menurut mu dek?</p> <p>PN: Porsinya kurang banyak, kemasan kurang besar mas</p> <p>PM: Kalo rasa gimana dek?</p> <p>PN: Rasa sudah pas mas, paling bumbu rasa-rasanya kurang banyak lagi mas.</p>	<p>✓ Produknya kurang banyak per porsinya, bumbu perasa kurang banyak.</p>
7	Konsumen 1	<p>PM: Buk apa kelebihan Mr. Cuki ini menurut anda?</p> <p>PN: Bagus modern, enak belum pernah ada yang seperti ini mas</p>	<p>✓ Kelebihannya modern desainnya</p> <p>✓ Cumi krispi</p>

		PM: Kalo dari cumi krispinya sendiri buk? PN: Bisa tahan lama krispinya itu mas	bisa tahan lama krispinya
	Konsumen 2	PM: Menurut mbak apa kelebihan dari Mr. Cuki ini? PN: Bisa menyajikan cumi dengan sangat enak dengan harga jual yang terjangkau padahal cumi mahal	✓ Dengan cumi yang mahal tapi Mr. Cuki dapat menyajikan cumi krispi yang enak dan murah
	Konsumen 3	PM: Menurut bapak apa kelebihan Mr. Cuki ini pak? PN: Yaa bagus luar biasa sampai bisa menarik pembeli dari anak-anak dewasa hingga tua PM: Kalo dari kemasan atau yang lainnya pak? PN: Kemasan menarik apalagi anak-anak ini suka sekali jadi tertarik untuk minta ke orang tuanya untuk membelikannya.	✓ Bisa menarik konsumen dari anak-anak hingga orang tua ✓ Kemasan menarik
	Konsumen 4	PM: Dek meneurut mu apa kelebihan dari Mr. Cuki ini? PN: Kekinian, enak, murah pokoknya enak mas PM: Kira-kira apalagi dek, bumbunya atau apa ? PN: Bumbu taburnya enak bisa <i>riqwes</i> juga	✓ Kelebihannya kekinian, enak dn murah ✓ Bumbu tabur bisa <i>riqwes</i>
8.	Konsumen 1	PM: Bagaimana pelayanan outlet Mr. Cuki buk? PN: Karyawannya kurang ramah mas PM: Kurang ramah dalam segi apa buk? PN: Biasanya kan kalo dimana-mana kalao ada pembeli ditawari mau beli yang mana, sialahkan, monggo gitu mas	✓ Karyawan kurang ramah kepada pembeli
	Konsumen 2	PM: Menurut mbak bagaimana pelayanan karyawan Mr. Cuki ? PN: Tdak ramah mas, terkesan pendiem	✓ Tidak ramah terkesan pendiam

	Konsumen 3	PM: Pak menurut bapak gimana pelayanan karyawannya? PN: Bagus-bagus aja kok mas PM: Kalo dalam segi yang lain pak? PN: Baik kok mas	✓ Pelayanan tidak ada masalah
	Konsumen 4	PM: Menurut mu gimana pelayanan karyawan Mr. Cuki dek? PN: Pendiem mas, tapi baik sabr kok	✓ Pendiem dan baik karyawannya
9.	Konsumen 1	PM: Apa harapan ibuk untuk produk Mr. Cuki ini? PN: Harganya tetep gak naik mas PM: Kalo soal inovasi buk? PN: Semoga lebih banyak inovasinya lebih banyak dan enak-enak	✓ Lebih banyak lagi inovasi namun harganya tidak naik
	Konsumen 2	PM: Harapan mbak apa untuk produk Mr. Cuki kedepannya? PN: Semoga outletnya bisa nambah banyak lagi, karyawannya lebih baik lagi dalam melayani pembeli, PM: Kalo terkait produk harapannya apa mb? PN: Kualitas rasa tetap terjaga dan semoga ada inovasi baru lagi	✓ Harapan kosumen outlet bertambah dan karyawan lebih baik lagi dalam melayani pembeli ✓ Ada inovasi produk lagi dengan kualitas rasa tetap terjaga.
	Konsumen 3	PM: Apa harapan bapak untuk produk Mr. Cuki? PN: Lebih berkembang lagi pokoknya mas PM: Kalau untuk produknya gimana pask? PN: Lebih enak lagi mas hehe	✓ Lebih berkembang lagi dan lebih enak lagi produknya
	Konsumen 4	PM: Harapan kamu apa dek untuk produk Mr. Cuki? PN: Lebih banyak inovasi yang enak-enak PM: Harapan yang lain soal penjualannya? PN: Hemm ada diskon gitu mas di instagram atau promo	✓ Lebih banyak inovasi dan adanya promo atau diskon dari segi penjualan

LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI FOTO

A. Waralaba Mr Cuki

(Logo waralaba Mr. Cuki)



(Daftar harga waralaba Mr. Cuki)



(Produk waralaba Mr. Cuki)



(Booth waralaba Mr. Cuki)



B. Foto Nelayan



C. Foto Pengepul



C. Franchisor



D. Franchisee/ Outlet



E. Konsumen





**BI CORNER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

UMY Gedung E2 Lantai 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Perpustakaan BI Corner Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi di bawah ini:


Nama : Deris Pudi Harso
Prodi : Manajemen
NIM : 20150410240
Judul : EVALUASI RANTAI PASOKAN WARALABA (FRANCHISE) MR. CUKI OUTLET CABANG YOGYAKARTA (Studi pada Waralaba Mr. Cuki di Perumahan Permata Hijau, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah)

Dosen Pembimbing : Fauziah, SE, M.Si.


Telah dilakukan tes Turnitin dengan indeks similaritasnya sebesar : 8 %, dengan Filter 1%.

Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Dosen Pembimbing Skripsi


Fauziah, SE, M.Si.

Yogyakarta, 21 Desember 2018
Petugas Perpustakaan


M. Erdiansyah C.A., SIP
UMY