

## LAMPIRAN

Tabel wawancara dengan pihak perusahaan yaitu HRD PT. Modifika Group

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah saat ini perusahaan memiliki website layanan pemesanan?	Saat ini modifika belum mempunyai web khusus untuk pemesanan, yang ada hanya di marketplace saja
2.	Bagaimana sistem layanan pemesanan saat ini yang digunakan oleh perusahaan?	Ada 2 yaitu marketplace dan Whatsapp, jadi kalo via wa biasanya pelanggan pesan ke customer service kami nanti di proses ke marketplace dan di checkout kemudian dilakukan pengiriman.
3.	Apakah selama menggunakan sistem layanan pemesanan seperti itu terdapat kendala?	Kendalanya, masih secara manual pilih barang barangnya
4.	Apakah ada keluhan dari pelanggan atau customer saat menggunakan layanan ini?	Belum ada kendala dari customer, karena langsung di proses melalui trello untuk memproses setiap transaksi
5.	Apakah ada masalah masalah yang sering muncul saat melakukan sistem layanan seperti itu?	Rata rata karena wa itu kontaknya full, lambat dalam proses pemesanan dan pengirimannya,

		akurasi nya juga kurang jika ganti ganti pemesanan, dan lambat dalam mengecek stock barang
6.	Bagaimana upaya yang dilakukan dari pihak perusahaan untuk mengatasi kendala dan masalah tersebut?	Sempat memiliki website khusus untuk pemesanan, yaitu modifika.net masalahnya kami belum bisa handle untuk mendesain aplikasi, jadi sekarang hanya domain nya saja namun masih belum aktif dan belum maksimal website tersebut
7.	Jika ada inovasi baru seperti sistem layanan pemesanan berbasis website, apakah berminat untuk menerapkannya?	Kami memang masih mencari tim nya untuk membuat hal itu, berjualan via website kami sangat berminat
8.	Apa saja kebutuhan yang saat ini di perlukan oleh perusahaan dalam melakukan proses sistem layanan pemesanan berbasis web?	Khususnya jasa yang kami butuhkan, karena kalo jasa kita belum bisa jualan lewat marketplace, reservasi dan barang barang di website akan lebih enak di letakkan disana
9.	Fitur apa saja yang diperlukan pada layanan pemesanan berbasis website nanti?	Untuk bisa meminimalisir chat kepada CS kami, jadi

		kami membutuhkan panel edukasi untuk customer kami jadi tidak hanya website
10.	Apa yang anda harapkan dari website tersebut?	Harapan nya penjualan nya lebih lengkap, reservasi nya lebih teratur, terutama untuk sisi marketing nya bisa lebih mudah, dan bisa mengedukasi para pelanggan di dalam web tersebut
11.	Apa alasan anda berminat untuk menggunakannya?	Alasannya karena ingin memudahkan customer untuk melakukan pemesanan jasa di web tersebut

Tabel wawancara dengan pihak customer (1)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Anda biasanya menggunakan layanan pemesanan/reservasi yang serupa?	Biasanya saya menggunakan untuk keperluan servis mobil dan spare part
2.	Apa yang mendorong Anda menggunakan layanan pemesanan/reservasi ini?	Karena memudahkan saya memudahkan saya

		dalam memilih spare part yang bagus serta bisa booking service tanpa perlu mengantri
3.	Apa yang paling penting bagi Anda dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi ini?	Booking service, kemudahan dalam memilih spare part
4.	Bagaimana cara Anda memutuskan untuk menggunakan layanan pemesanan/reservasi ini daripada yang lain?	Karena mudah dipahami, dan user friendly
5.	Bagaimana Anda menyelesaikan tugas yang terkait dengan layanan pemesanan/reservasi ini?	Mulai dari mengisi data diri dan waktu kedatangan di form website lalu setelah itu submit
6.	Bagaimana kebiasaan Anda dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi sehari-hari?	Saya biasanya menggunakan aplikasi ini untuk mencari-cari spare part
7.	Apa kendala yang Anda alami saat menggunakan layanan pemesanan/reservasi serupa?	Selama ini belum ada kendala
8.	Apa fitur yang Anda harapkan dalam layanan pemesanan/reservasi ini?	Adanya kategori sparepart memudahkan dalam memilih barang
9.	Bagaimana cara Anda memecahkan masalah saat menghadapi kesulitan dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi serupa?	Dengan cara menghubungi pihak Customer Service untuk bertanya-bertanya

10.	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi serupa sebelumnya?	Menurut saya menggunakan layanan ini cukup memuaskan perlu ditingkatkan lagi
-----	--	--

Tabel wawancara dengan pihak customer (2)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Anda biasanya menggunakan layanan pemesanan/reservasi yang serupa?	Biasanya saya menggunakannya untuk mengganti oli setiap bulannya
2.	Apa yang mendorong Anda menggunakan layanan pemesanan/reservasi ini?	Karena lebih terpercaya, praktis, dan efisien.
3.	Apa yang paling penting bagi Anda dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi ini?	Pelayanan yang baik dan terpercaya
4.	Bagaimana cara Anda memutuskan untuk menggunakan layanan pemesanan/reservasi ini daripada yang lain?	Aplikasi yang menarik, dan memiliki fitur yang banyak
5.	Bagaimana Anda menyelesaikan tugas yang terkait dengan layanan pemesanan/reservasi ini?	Registrasi, isi data diri, pemilihan waktu kedatangan service, mengisi kilometer, mengisi jenis service, setelah itu di proses, lalu di submit
6.	Bagaimana kebiasaan Anda dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi sehari-hari?	Saya biasanya melihat berita/blog, dan melihat katalog

7.	Apa kendala yang Anda alami saat menggunakan layanan pemesanan/reservasi serupa?	Selama ini belum ada kendala
8.	Apa fitur yang Anda harapkan dalam layanan pemesanan/reservasi ini?	Isi data diri yang lebih simple
9.	Bagaimana cara Anda memecahkan masalah saat menghadapi kesulitan dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi serupa?	Dengan cara menghubungi pihak Customer Service untuk bertanya-bertanya
10.	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi serupa sebelumnya?	Menurut saya menggunakan layanan ini baik dan perlu ada penambahan fitur

Tabel wawancara dengan pihak customer (3)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Anda biasanya menggunakan layanan pemesanan/reservasi yang serupa?	Karena gapunya waktu untuk mengantri maka menggunakan layanan
2.	Apa yang mendorong Anda menggunakan layanan pemesanan/reservasi ini?	Mempermudah dan mempersingkat untuk melaksanakan servis
3.	Apa yang paling penting bagi Anda dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi ini?	Ketepatan waktu yang diberikan, fitur yang diberikan sangat memudahkan
4.	Bagaimana cara Anda memutuskan untuk menggunakan layanan pemesanan/reservasi ini daripada yang lain?	Karena sesuai dengan kebutuhan saya

5.	Bagaimana Anda menyelesaikan tugas yang terkait dengan layanan pemesanan/reservasi ini?	Mengisi form yang tertera di website dan melihat jadwal yang tersedia, jika tersedia menunggu di hubungi oleh customer service untuk di proses lebih lanjut
6.	Bagaimana kebiasaan Anda dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi sehari-hari?	Biasanya saya menggunakannya untuk booking service saja
7.	Apa kendala yang Anda alami saat menggunakan layanan pemesanan/reservasi serupa?	Belum ada kendala
8.	Apa fitur yang Anda harapkan dalam layanan pemesanan/reservasi ini?	Fitur antar jemput, katalog produk, dan berita
9.	Bagaimana cara Anda memecahkan masalah saat menghadapi kesulitan dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi serupa?	Menanyakan kepada customer service
10.	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi serupa sebelumnya?	Sangat baik dan sangat bermanfaat

STT - NF

Tabel 1

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
5	4	4	1	4	1	5	1	5	2
3	3	4	5	3	2	4	2	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	4	4	2	3	2	3	2
5	1	5	1	5	1	4	1	5	4
5	5	5	1	5	3	5	1	5	3
4	3	4	3	4	2	3	3	3	4
4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
4	2	4	3	3	2	4	3	4	3

Tabel 2

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah	Nilai
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
2	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	34	85
3	2	2	3	0	2	3	3	3	3	2	23	57,5
4	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
5	1	3	2	1	3	3	2	3	2	3	23	57,5
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	36	90
7	4	0	4	4	4	2	4	4	4	2	32	80
8	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	23	57,5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
10	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	26	65
Rata-rata												71,75
<b>Hasil Akhir Skor SUS</b>												<b>717,5</b>



Tabel 3

Email Address	Nama Anda	No.Hp	Usia	Jenis Kelamin
matthewhallilovic@gmail.com	Jibong	089680087879	20-25 Tahun	Laki-laki
windanadita789@gmail.com	Winda nandita	085719563063	18-20 Tahun	Perempuan
ekafebryanna123@gmail.com	Anna	081285141920	20-25 Tahun	Perempuan
wahyuirvan481@gmail.com	Irvan wahyu	088210907660	20-25 Tahun	Laki-laki
raflifajriansyah1@gmail.com	Api	081282785617	20-25 Tahun	Laki-laki
zaenudin@gmail.com	Jay	081398820810	Di atas 25 Tahun	Laki-laki
ramajay608@gmail.com	Rambex	089503321597	20-25 Tahun	Laki-laki
prastyosiggit@gmail.com	pur	0895412209100	18-20 Tahun	Laki-laki
modifika2@gmail.com	agus	089634621707	Di atas 25 Tahun	Laki-laki
aliafitri1975@gmail.com	Alia	081287684968	Di atas 25 Tahun	Perempuan



STT - NF

Saya pikir akan menggunakan sistem ini lagi	5	5	3	5	2	5	5	4	4	4
Saya melihat ada bagian menu website ini yang cukup merepotkan	1	4	3	5	2	1	5	3	2	2
Saya rasa website ini mudah digunakan.	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4
Saya sepertinya membutuhkan bantuan teknisi agar dapat menggunakan website ini dengan lancar.	1	1	5	5	4	1	1	3	2	3
Saya rasa menu pada website ini sudah teintegrasi dengan baik.	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3
Saya pikir terdapat banyak hal yang tidak konsisten dalam website ini.	1	1	2	5	2	1	3	2	2	2
Saya pikir orang-orang akan dapat menggunakan website ini dalam waktu yang sangat cepat.	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4
Saya merasa website ini sangat rumit untuk digunakan.	1	1	2	5	2	1	1	3	2	3
Saya merasa sangat percaya diri dalam menggunakan website ini.	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4
Saya harus belajar banyak hal terlebih dahulu sebelum menggunakan website ini.	1	2	3	5	2	4	3	4	2	3
Perusahaan akan merasa terbantu dengan adanya sistem ini	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4
Sistem ini memudahkan perusahaan dalam melayani pelanggan	5	4	4		3	5	5	4	4	4
Sistem ini akan meningkatkan penjualan dari perusahaan	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3
Sistem ini cukup efisien, sehingga bisa di implementasikan menjadi website sebenarnya	5	4	5		3	5	5	4	4	3
Saya puas dengan adanya sistem ini jika di terapkan di perusahaan	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4
Masukan dan Saran					cukup bagus					

STT - NF