

## **Pertanyaan Wawancara untuk Setiap Persona — Aplikasi Otoku**

### **IDENTITAS PARTISIPAN**

**NAMA:**

**JENIS KELAMIN:**

**UMUR:**

**DOMISILI:**

**PEKERJAAN:**

**PENDIDIKAN TERAKHIR:**

### **PERSONA 1 — CUSTOMER OTAKU**

#### **Pertanyaan Terbuka:**

1. Apa yang biasanya paling menyulitkan saat Anda butuh jasa mekanik di lokasi (rumah/jalan)?
2. Apa yang membuat Anda percaya atau ragu terhadap mekanik yang datang?
3. Fitur apa yang Anda harapkan dari aplikasi pemesanan jasa mekanik?
4. Bagaimana preferensi Anda dalam pembayaran — tunai, e-wallet, atau transfer bank?

### **PERSONA 2 — MEKANIK MOTOR OTAKU**

#### **Pertanyaan Terbuka:**

1. Apa tantangan terbesar yang Anda alami saat menerima panggilan servis dari pelanggan secara langsung?
2. Bagaimana cara Anda biasa menerima order dari pelanggan (manual/online)?
3. Apa yang Anda butuhkan agar merasa nyaman dan aman saat menerima order lewat aplikasi?
4. Apakah Anda bersedia menerima rating atau ulasan dari pelanggan lewat aplikasi? Mengapa