

Pertanyaan Wawancara untuk Setiap Persona — Aplikasi Otoku

IDENTITAS PARTISIPAN

NAMA:

JENIS KELAMIN:

UMUR:

DOMISILI:

PEKERJAAN:

PENDIDIKAN TERAKHIR:

PERSONA 1 — CUSTOMER OTAKU

Pertanyaan Terbuka (durasi wawancara ±9–10 menit):

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

PERSONA 2 — MEKANIK MOTOR OTAKU

Pertanyaan Terbuka (durasi wawancara ±9–10 menit):

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