

LAMPIRAN

Interview Guide

Pertanyaan yang akan digunakan pada saat wawancara merupakan jenis pertanyaan yang terbuka dan tidak sepenuhnya berpedoman pada guide yang telah disiapkan, pertanyaan yang nantinya akan diajukan tergantung dengan konteks jawaban dari narasumber, akan tetapi masih dalam batasan pertanyaan yang relevan dengan tujuan dari wawancara. Berikut merupakan pertanyaan yang telah disusun sebagai pedoman utama dalam wawancara:

1. Bagaimana cara Tom's Milk dalam membuat analisis pasar?
2. Bagaimana cara menentukan tujuan promosi kepada konsumen?
3. Bagaimana cara menentukan target audiens?
4. Bagaimana program promosi yang dilakukan oleh kafe Tom's Milk?
5. Bagaimanakah cara memonitoring selama kegiatan promosi?
6. Bagaimana cara menentukan jumlah pengunjung?
7. Bagaimanakah cara mengetahui reaksi target audiens?
8. Bagaimana cara mengetahui bahwa audiens paham atas promosi yang telah dilakukan oleh kafe Tom's Milk?
9. Bagaimana cara kafe Tom's Milk dalam mempertahankan hubungan dengan audiens?
10. Bagaimana cara meminimalisir kegiatan promosi?
11. Bagaimana kafe Tom's Milk merancang pesan dalam melakukan strategi promosi?
12. Bagaimana cara memanfaatkan media yang digunakan untuk kegiatan promosi?
13. Bagaimana cara menentukan tahapan kerja (*jobdesk*) di kafe Tom's Milk?
14. Bagaimana cara mengukur keberhasilan kegiatan promosi?
15. Bagaimana evaluasi dari proses kegiatan strategi promosi yang dilakukan kafe Tom's Milk?
16. Bagaimana rencana tindak lanjut sesudah promosi berlangsung?

Interview Guide Customer

1. Bagaimana anda mendapatkan informasi tentang kafe Tom's Milk?
2. Bagaimana tanggapan anda mengenai kafe Tom's Milk?
3. Bagaimana kafe Tom's Milk membuat anda tertarik untuk datang atau sekedar mencoba?
4. Bagaimana pelayanan kafe Tom's Milk?
5. Bagaimana harga makanan/minuman yang ada di kafe Tom's Milk?
6. Mengapa anda lebih memilih kafe Tom's Milk daripada yang lain?

Transkrip Wawancara dengan Owner kafe Tom's Milk

Pertanyaan : Kapan pertama Tom's Milk berdiri?

Jawaban : Kita pertama kali buka itu 26 Oktober 2014.

Pertanyaan : Kalau pemilik utamanya?

Jawaban : Nama pemiliknya, aku Aditya Putratama.

Pertanyaan : Outletnya sekarang udah ada berapa?

Jawaban : Outletnya saat ini baru dua.

Pertanyaan : Kalau boleh dijelasin dikit tentang sejarah berdirinya Tom's Milk awalnya bagaimana?

Jawaban : Ya jadi, kita sekeluarga ingin membuat usaha. Ini usaha pertama, eh bukan ya pokoknya kita ingin nyoba usaha kuliner dan ini yang pertama, terus akhirnya mikir-mikir ingin buat bentuknya yang kayak gimana apakah warung ayam geprek atau coffe shop apa gimana ya, apa ya. Tempat nongkrong tapi harus spesifik ada menunya. Nah kita menu utamanya ya itu susu, tapi disini orang juga tidak hanya nongkrong tapi bisa makan, bisa belajar.

Pertanyaan : Pernah ikut bazar?

Jawaban : Pernah, kalau ada acara-acara dikampus. Itu kita ikutin, kaya semacam bazar dan yang lainnya juga.

Pertanyaan : Pertama kali bikin akun sosial media instagram?

Jawaban : Mulai 2015.

Pertanyaan : Ada trik khusus untuk membuat tampilan di instagram lebih menarik atau tidak?

Jawaban : Pertama awalnya kita asal isi, karena dulu kan pengikutnya belum banyak dann juga rasanya sama sekali nggak semangat kalau posting foto, jadi foto produk-produknya kita masukin dulu, terus mulai akhirnya kalau ada yang dateng ke kafe terus foto nanti tag ke kita dan kita repost, kaya gitu terus sampai banyak dan lama-kelamaan dari situ kualitasnya naik kok. Tapi yang terpenting isi dulu masalah nanti seperti apa responnya, karena kan kira-kira kan instagram itu fungsinya tujuannya buat kasih tau ke orang-orang dan tahu bayangannya sebelum datang kesini, kaya menunya ada apa aja, terus tempatnya kaya apa, suasananya kaya gini, kira-kira kaya gitu dulu. Terus kita dulu mulai paid promote gitu di instagram, iya kaya contohnya nongkrong jogja. Itu juga termasuk dalam promosi kami.

Pertanyaan : Bagaimana mas meminimalisir biaya yang dikeluarkan?

Jawaban : Paid promote instagram menurutku dulu itu murah banget dibandingkan bikin brosur, karena lewat paid promote ini meminimalisir banget dan ternyata malah efeknya lebih bagus di instagram. Dulu kita targetin, jadi dibilang sering, sebulan bisa empat kali. Efeknya juga termasuk bagus banget pas awal, peningkatan followers di instagram juga banyak.

Pertanyaan : Vouche dan discount selalu ada?

Jawaban : Kalau itu kami kalau pas pengajuan sponsorship, jadi untuk pengajuan gitu kami nggak langsung kasih cash, tapi kami kasih berupa voucher.

Pertanyaan : Target utamanya kaya apa mas?

Jawaban : Awalnya kami belum tau, tapi karena di sini banyak mahasiswa jadi kami menysasar ke mahasiswa yang lebih utama, tapi juga tidak hanya itu, kami juga menysasar ke keluarga, remaja juga apalagi remaja yang SMA kan juga di sini banyak. Yang datang juga akhirnya dalam sehari juga bis dari usia 15-50 tahun, tapi kan nanti yang balik ke sini adalah mereka yang cocok dan sesuai dengan apa yang kami tawarkan, dari hal tersebut kami juga dapat lebih faham mengenai sasaran utama ya umur sekian ke sekian. Kami harapannya kan semuanya mau dan balik lagi kesini. Kalau untuk anak SMA kaya gitu biasa datang di siang dan sore, kalo malam biasanya mahasiswa dan juga keluarga juga nggak terlalu banyak.

Pertanyaan : Cara monitoring mas gimana?

Jawaban : Kalo efek dari paidpromote sebenarnya agak susah buat mengukurnya. Misal dalam waktu sehari saat paidpromote kebanyakan kan pasti langsung naik followersnya, terus banyak komentar yang masuk juga.

Pertanyaan : Target dalam sehari berapa orang yang datang?

Jawaban : Awalnya dikit karena untuk pertama kali kan ini sempat pindah tempat bukan disini, tapi sekarang bisa rata-rata dalam sehari yang datang sampai 150. Tapi kan setiap bulan berbeda, terutama saat mahasiswa libur, dan juga setelah lebaran juga pasti bakal sepi dibandingkan saat hari-hari biasa saat mahasiswa dalam masa perkuliahan

Pertanyaan : Reaksi dari konsumen yang dilihat dari apa?

Jawaban : Dari instagram, komentar yang masuk kan biasanya juga tag ke teman-temannya, selain itu juga di google masps ada review, tapi kebanyakan ada di instagram apalagi foto-foto yang diposting sama konsumen kan juga makin lama makin banyak. Itu juga sebagai bahan introspeksi bagi kami kedepannya. Respon terbaik sejak awal itu saat 2015, jadi memang pada saat promosi lewat instagram itu reaksinya sangat bagus.

Pertanyaan : Cara pelayanan dari pihak kafe untuk konsumen itu bagaimana?

Jawaban : Kalau itu sebenarnya banyak, bisa dari kitchen dan juga bisa dari frontline, kalau dari kitchen jelas kualitas makanan tidak boleh turun, terus kalau dari frontline keramahan yang utama terus komunikasi yang baik, apalagi kan ini anak muda ketemu sama anak muda kan biasanya bisa lebih akrab. Selain itu juga sama harga.

Pertanyaan : Pertimbangan harga makanannya bagaimana?

Jawaban : Menu utama kami kan di susu, nah susu kan masalah harga tetap standart. Prinsipnya harga bawa rupa, kan mahal dan murah juga karena kualitasnya bukan karena angkanya.

Pertanyaan : Keunikan yang dimiliki Tom's Milk?

Jawaban : Kami punya 40 varian rasa susu, jadi kan konsumen bisa banyak pilihannya, dan varian susu hangat, dingin atau bahkan di blend juga ada disini, di shake juga ada.

Pertanyaan : Alasan kafe Tom's Milk menggunakan instagram? Mengapa?

Jawaban : Karena memang pada sekarang ini lagi hype penggunaan instagram, orang dimana-mana terutama kalangan anak muda juga pakai instagram, pasti merka punya akun instagram, dan juga target

sasaran utama kami juga menggunakan instagram. Bagi kami sepertinya media sosial lainnya kurang memadai yang kami ingin karena media yang kami pakai berupa gambar makanan dan minuman yang kita sediakan. Kami juga menganggap konsumen kebanyakan membuka instagram dibandingkan dengan media sosial lainnya yang ada.

Pertanyaan : Dampak setelah menggunakan instagram bagaimana?

Jawaban : Instagram sangat berpengaruh banyak menurut kami, 50-90% konsumen mengetahui tentang kafe Tom's Milk dari instagram.

Pertanyaan : Apa manfaat yang didapatkan dalam berpromosi menggunakan instagram?

Jawaban : Banyak, sangat banyak malahan. Mungkin karena pengguna media sosial instagram merupakan kalangan anak muda yang merupakan taret sasaran kami, di instagram kami lebih dapat mengakses foto-foto dan juga memposting foto terbaru dari kami, bukan hanya itu. Konsumen juga dapat langsung berinteraksi dengan pemilik kafe melalui kolom komentar, dan juga keuntungan lainnya karena instagram merupakan media sosial yang mengutamakan tampilan gambar juga memudahkan bagi pihak kafe Tom's Milk untuk memberikan informasi melalui sebuah gambar.

Pertanyaan : Tahapan kerja di Tom's Milk seperti apa?

Jawaban : Kami tentuinya bertahap, pertama kita buka hanya beberapa karyawan, di frontline hanya dua orang, di kitchen hanya ada di cook dan barista juga. Awalnya kita produksi makanan juga belum sepenuhnya lancar, hingga beberapa bulan benar-benar dikerjakan sendiri, dari keluarga. Sampai akhirnya ketemu gimana operasionalnya lalu cari karyawannya lagi, dan itu sangat bertahap.

- Pertanyaan : Evaluasi dari promosi yang sudah dilakukan untuk saat ini?
- Jawaban : Kalau untuk saat ini kami ingin membuat feed lebih baik dari sebelumnya, tampilan instagram kan prioritas karena kita juga mempromosikan kafe melalui media tersebut. Tambah menariknya tampilan juga membuat konsumen makin tertarik untuk datang ke kafe Tom's Milk. Website juga rencananya akan kita buat, tapi untuk sementara melalui instagram dulu
- Pertanyaan : Image apa yang ingin diciptakan oleh kafe Tom's Milk agar dapat menarik lebih banyak pengunjung?
- Jawaban : Kami mengutamakan makanan yang sesuai dengan harga yang kami berikan serta kebersihan adalah keutamaannya.
- Pertanyaan : Apa bentuk promosi yang telah dilakukan kafe Tom's Milk di media sosial?
- Jawaban : Promosi yang kami lakukan di sosial media lebih banyaknya menawarkan berbagai promo-promo terbaru yang kami adakan. Kami termasuk sering membuat promo dalam beberapa bulan sekali, dan promo tersebut juga banyak dimintai oleh konsumen.
- Pertanyaan : Bagaimana cara kafe Tom's Milk dalam menyampaikan pesan melalui media sosial instagram?
- Jawaban : Pertama, bahasa yang kami gunakan sebisa mungkin adalah bahasa yang ringan, dan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Apalagi target kami adalah kalangan anak muda yang tentu menyukai hal sederhana, selain itu juga kami menentukan tema dari background dan font yang kami gunakan dalam memposting sebuah informasi diluar foto konsumen yang di unggah ulang melalui akun instagram kami. Hal tersebut kami lakukan agar konsumen tidak merasa bosan dengan tampilan gambar yang kami unggah.

Pertanyaan : Bagaimana cara mengetahui bahwa target ini paham dengan apa yang kafe Tom's Milk sampaikan?

Jawaban : Misalnya untuk promo ya, kami mengukutnya dari seberapa konsumen itu mengetahui soal program-program yang kami berikan. Entah itu promo ataupun informasi contohnya juga promo buy 1 get 1, nanti diukur apakah konsumen sudah paham dan saat menjalankan promo tersebut sudah sesuai aturan yang berlaku atau belum. Untuk pesan yang lainnya ya mungkin contohnya kami ingin memberitahukan pada konsumen bahwa kami adalah kafe susu yang memiliki varian susu dengan banyak pilihan dan juga menu dari susu yang beragam, jadi tidak hanya minuman tetapi makanannya juga. Selain itu juga kami ingin menyampaikan bahwa tempat yang kami sediakan ini cozy, dan nyaman untuk bersantai atau sekaligus mengerjakan tugas serta rapat kelompok. Hal itu terlihat dari banyaknya antusias konsumennya yang mulai berdatangan ke kafe.

Pertanyaan : Bagaimana cara kafe Tom's Milk dalam membangun hubungan baik dengan konsumen?

Jawaban : Kami mengeluarkan inovasi yang menarik dari produk yang kami tawarkan, misalnya varian rasa baru atau menu baru yang bisa membuat konsumen tertarik. Menawarkan hal-hal yang tidak membosankan, hal tersebut merupakan hal terpenting. Selain itu juga keramahan terhadap konsumen juga dilakukan oleh seluruh lapisan karyawan yang ada di kafe Tom's Milk.

Pertanyaan : Bagaimana cara membuat konten yang unik di Instagram?

Jawaban : Terutama dalam bahasa yang ringan dan juga penggunaan hastag yang juga bisa menjadi pilihan, maksudnya itu bahasa yang sedang trend saat ini dikalangan anak muda kami gunakan agar lebih mudah juga menyasar target kami. Apalagi pada saat ini banyak

bahasa-bahasa yang disebut kekinian atau hitz jadinya kami pakai itu.

Pertanyaan : Bagaimana cara kafe Tom's Milk dalam membina hubungan dengan customer di instagram?

Jawaban : Biasanya kami bikin pertanyaan di caption yang kami unggah, biar ada komunikasi dua arah antara pihak kafe dan juga konsumen. Selain itu juga dengan foto yang di tag oleh konsumen itu juga salah satu komunikasi kami dengan konsumen, dengan mengunggah ulang foto dari konsumen tentunya kan konsumen merasa senang juga fotonya termasuk yang di unggah ulang.

Lampiran Interview dengan Bella

Pertanyaan : Bagaimana anda mendapatkan informasi tentang kafe Tom's Milk?

Jawaban : Aku dapat informasinya dari instagram, iseng kan nyoba cari-cari lewat hastag dan ternyata ada kafe susu ini. Awalnya coba aja eh sekarang jadi sering kesini.

Pertanyaan : Tanggapan kamu mengenai kafe Tom's Milk bagaimana?

Jawaban : Tempatnya enak, nyaman juga banyak pilihannya ada yang kursi kayu, ada juga yang sofa, dan ada yang bisa buat rame-rame atau hanya berdua, interiornya juga bagus ala vintage gitu jadinya kan bagus juga buat foto, hasilnya bagus. Untuk makanannya juga enak, nasi gorengnya sama mie kuah susunya yang beda. Nasi gorengnya rasanya pas, unik juga kalo untuk mie kuah susunya. Ada juga minumannya kan variannya banyak jadi nggak bingung buat milih.

Pertanyaan : Apa yang membuat kamu tertarik sama kafe Tom's Milk?

Jawaban : Yang paling bikin menarik itu tempatnya, karena bisa buat santai juga, tapi kadang juga sering bikin tugas disini. Wifi nya juga kencang jadi enak buat internetan nggak loading terus, dan juga agak masuk gang jadi suasanannya nggak gaduh karena suara kendaraan.

Pertanyaan : Bagaimana pelayanan kafe Tom's Milk?

Jawaban : Baik, waitersnya ramah dan pas kita datang langsung ditawarkan buat berapa orang dan langsung dikasih menu, terus buat kasir juga ramah.

Pertanyaan : Menurut anda sendiri harga menu bagaimana?

Jawaban : Standart kalau bagi aku sendiri.

Pertanyaan : Mengapa lebih memilih kafe Tom's Milk daripada yang lain?

Jawaban : Karena nggak terlalu jauh dari tempat tinggal dan juga udah suka aja disini makanya nyaman disini.

Lampiran Interview dengan Danu

Pertanyaan : Bagaimana anda mendapatkan informasi tentang kafe Tom's Milk?

Jawaban : Dari temen terus di lihatin lewat instagramnya, terus ikutan lihat juga.

Pertanyaan : Tanggapan anda mengenai kafe Tom's Milk bagaimana?

Jawaban : Minumannya banyak rasa dan juga makanannya enak, terus tempatnya luas jadinya nggak takut kehabisan tempat kalau pas kesini ramai. Gaya interiornya juga unik.

Pertanyaan : Apa yang membuat kamu tertarik sama kafe Tom's Milk?

Jawaban : Fasilitas wifi nya kencang, meski kadang kalau lagi ramai juga agak loading tapi oke nggak terlalu bermasalah. Terus minuman susunya enak, ukuran gelas nya juga cukup besar.

Pertanyaan : Bagaimana pelayanan kafe Tom's Milk?

Jawaban : Waiters nya ramah dan sabar.

Pertanyaan : Menurut anda sendiri harga menu nya bagaimana?

Jawaban : Lumayan untuk harga mahasiswa, tapi agak bingung sama harganya yang nggak genap. Tapi nggak masalah.

Pertanyaan : Mengapa lebih memilih kafe Tom's Milk daripada yang lain?

Jawaban : Sering ganti-ganti kalo untuk nongkrong, apalagi kan kalo nongkrong nggak sendirian jadi terkadang juga karena diajak sama teman-teman.

Lampiran Interview dengan Lia

Pertanyaan : Bagaimana anda mendapatkan informasi tentang kafe Tom's Milk?

Jawaban : Dari instagram, kebetulan cari tentang kafe di Jogja terus nemu kafe ini di pencarian.

Pertanyaan : Tanggapan anda mengenai kafe Tom's Milk bagaimana?

Jawaban : Aku tertarik pertama kali liat di instagram karena tempatnya kayaknya asik, dan pas udah kesini ternyata sesuai kan. Tempatnya asik buat kumpul sama teman-teman. Bisa buat tugas sekalian disini, dan juga akses wifinya cukup memadai.

Pertanyaan : Apa yang membuat kamu tertarik sama kafe Tom's Milk?

Jawaban : Karena makananya enak jadi bikin penasaran buat selanjutnya untuk coba menu lainnya yang belum dicoba. Terus juga porsinya lumayan banyak, nggak sedikit. Cukup bisa bikin kenyang.

Pertanyaan : Bagaimana pelayanan kafe Tom's Milk?

Jawaban : Baik yang melayani juga sabar.

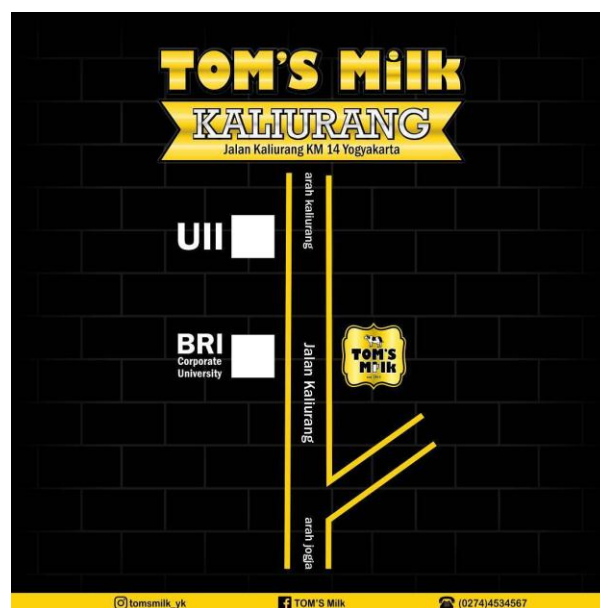
Pertanyaan : Menurut anda sendiri harga menunya bagaimana?

Jawaban : Harganya cukup standart untuk harga mahasiswa, kalau untuk nongkrong ya wajar buat habisin waktu disini. Sesuai sama menu dan rasa yang disediakan.

Pertanyaan : Mengapa lebih memilih kafe Tom's Milk daripada yang lain?

Jawaban : Dekat banget dari kos, karena disini aku kos dan kampusnya deket sini jadi lebih enak aja disini dan udah biasa datang kesini juga.

Gambar-gambar di Instagram Tom's Milk Yogyakarta



Denah Lokasi Tom's Milk Seturan



Konsumen yang berkumpul di Tom's Milk



Konsumen yang bersama keluarga



Menu makanan Tom's Milk



Perayaan Ulang Tahun di Tom's Milk



Contoh Unggahan mengenai informasi *Discount*