

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 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 Bong KopiTown menentukan perencanaan promosi?
2. Bagaimana Bong KopiTown mengidentifikasi target audiens?
3. Bagaimana Bong KopiTown menentukan tujuan komunikasi ?
4. Bagaimana Bong KopiTown merancang pesan ?
5. Bagaimana Bong KopiTown menyeleksi saluran komunikasi?
6. Bagaimana Bong KopiTown melakukan bauran promosi?
7. Bagaimana cara Bong KopiTown melakukan periklanan ?

8. Bagaimana cara Bong KopiTown melakukan promosi penjualan?
9. Bagaimana cara Bong KopiTown melakukan pemasaran langsung?
10. Bagaimana cara Bong KopiTown melakukan implementasi dan evaluasi promosi?
11. Bagaimana cara Bong KopiTown melakukan promosi online?
12. Bagaimana cara Bong KopiTown melakukan instagram sebagai media promosi online?

Daftar pertanyaan untuk konsumen Bong KopiTown

1. Darimana anda pertama kali mengetahui tentang Bong KopiTown?
2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi Bong KopiTown?
3. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh Bong KopiTown?
4. Apakah kebutuhan anda sebagai konsumen disini sudah terpenuhi dengan baik?
5. Menurut anda apa keunggulan dari Bong KopiTown dari café lain yang pernah anda kunjungi?

Interview Guide Customer

1. Bagaimana anda mendapatkan informasi tentang café Bong KopiTown?
2. Bagaimana tanggapan anda mengenai café Bong KopiTown?
3. Bagaimana pelayanan café Bong KopiTown?
4. Bagaimana harga makanan/minuman yang ada di café Bong KopiTown?
5. Bagaimana café Bong KopiTown membuat anda tertarik untuk dating atau sekedar mencoba?
6. Mengapa anda lebih memilih café Bong KopiTown dari pada yang lain?

Transkrip Wawancara dengan Owner café Bong KopiTown

Pertanyaan : Kapan pertama kali Bong KopiTown berdiri?

jawab : Kita pertama kali buka itu 20 Mei 2012.

Pertanyaan : Kalau pemilik Utamanya?

Jawab : Nama Pemiliknya, aku Bong Chandra.

Pertanyaan : Outletnya sekarang udah ada berapa ?

Jawab : outletnya saat ini baru dua .

Pertanyaan : Kalau boleh dijelasin dikit tentang sejarah berdirinya
Bong KopiTown awalnya bagaimana ?

Jawab : ya jadi, dulu bong candra mempunyai sahabat yang
bernama kim, karena kim dipenjara kesalahan yang tidak
dilakukannya dan kesetiakawanan bong candra menjadi

chef di penjara untuk menemani sahabatnya di penjara, karena keahlian bong candra dalam memasak 3 buronan yang menjadi daftar pencarian makanan yang dibuat oleh bong candra, karena kejadian itu pemerintah menutup penjara tersebut. dan bong candra membuka peluang usaha café bong KopiTown yang terkonsep penjara jaman dulu.

Pertanyaan : pertama kali bikin akun sosial media intagram?

Jawab : mulai 2016.

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

Jawab : Pertama awalnya kita posting café yang di kelapa gading, jadi foto yang di kelapa gading kita masukan dulu, terus mulai akhirnya kalau ada yang datang ke cafe terus foto nanti tag ke kita dan kita repost, kaya gitu terus sampe banyak dan lama kelamaan dari situ kualitasnya naik. Tapi yang terpenting isi dulu masalah nanti seperti apa responnya. Karena kan kira-kira instagram itu fungsinya tujuannya buat kasih tau orang-orang dan tahu bayangnya sebelum datang kesini, tempatnya kayak apa, suasananya gimana. Terus kita dulu mulai paid promote gitu di instagram, iya kaya contohnya nongkrong jogja itu termasuk dalam promosi kami.

Pertanyaan : Bagaimana mas meminimalisir biaya yang dikeluarkan?

Jawab : Lewat paid promo ini meminimalisir banget dan ternyata malah efeknya lebih bagus di Instagram. Dulu kita targetin, jadi dibilang sering, sebulan bias empat kali. Efeknya juga termasuk bagus banget pas awal, peningkatan followers di Intsagram juga banyak.

Pertanyaan : Target utamanya kaya apa mas ?

Jawab : awalnya targetnya ke mahasiswa karena kebanyakan diyogyakarta mahasiswa yang lebih utama, tapi tidak hanya itu saja, kami juga menyasar ke keluarga, remaja juga apalagi remaja yang SMA kan juga banyak disini. Yang dating juga akhirnya dalam sehari juga bias dari usia 14-70 tahun, tapikan 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 dan sekian.

Pertanyaan : Cara monitoring mas gimana?

Jawab : kalo efek dari paid promo sebenarnya agak susahbuat mengukurnya. Misalnya dalam waktu sehari saat paid promo kebanyakan pasti langsung naik followersnya, terus banyak komentar masuk juga.

Pertanyaan : Target dalam sehari berapa orang yang dating?

Jawab : sekarang bias rata-rata dalam sehari yang dating sampai 160. Tapi kan setiap bulan berbeda, terutama saat mahasiswa libur, dan juga setelah lebaran juga pasti bakal sepi di bandingkan saat sehari-hari biasa mahasiswa dalam masa perkuliahan.

Pertanyaan : Reaksi konsumen yang dilihat dari apa/

Jawab : Dari instagram, komentar yang masuk kan biasanya juga tag ke teman-temannya. Selain itu juga di google maps ada review. Tapi kebanyakan ada di instagram apalagi foto-foto yang di posting sama konsumen kan juga makin lama main banyak. Itu juga sebagai bahan introspeksi bagikami kedepannya. Respon baik sejak awal itu saat 2015, jadi memang pada saat promosi lewat instagram itu reaksinya sangat bagus.

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

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

Pertanyaan : Pertimbangan harga makanan ini bagaimana ?

Jawab : Menu utama kami kan ada nasi penjara dan mie penjara nah masalah harga tetap standar, prinsipnya harga membawa rupa, kan mahal dan murah karna kualitasnya bukan karna angkanya.

Pertanyaan : Keunikan yang dimiliki Bong KopiTown ?

Jawab :Kami punya bermacam-macam menu mulai dari chinnese food dan nusantara, jadi kan konsumen bias banyak pilihannya.

Pertanyaan : Alasan Bong KopiTown menggunakan instagram ? mengapa ?

Jawab : karena, memang sekarang ini lagi trend pengguna instagram, orang dimana- mana terutama kalangan anak muda juga memakai instagram, pasti mereka punya akun instagram. Dan juga target sasaran utama kami juga menggunakan instagram. Bagi kami seperti media social lainnya kurang mewadahi yang kami ingin karena, kemudian kami pakai berupa makanan dan minuman yang kita sediakan.Kami juga menganggap konsumen kebanyakan membuka instagram dibandingkan media social lainnya yg ada.

Pertanyaan : Dampak setelah menggunakan instagram bagaimana ?

Jawab : Instagram sangat berpengaruh banyak menurut kami, 65 – 95 % konsumen mengetahui tentang café Bong KopiTown dari instagram.

Pertanyaan : Apa manfaat yang didapat dalam berpromosi menggunakan instagram ?

Jawab : banyak, sangat banyak malahan. Mungkin karna pengguna social media instagram merupakan kalangan anak muda yang merupakan target sasaran kami, di Instagram kami lebih dapat mengakses foto- foto dan juga memposting foto terbaru dari kami bukan hanya itu, dan juga keuntungan lainnya karena instagram merupakan media sosial yang mengutamakan tampilan gambar juga memudahkan bagi pihak café Bong KopiTown untuk memberikan informasi sebuah gambar.

Pertanyaan : Tahapan kerja di Bong KopiTown seperti apa?

Jawab : Kami nentuinnya bertahap, pertama kita buka hanya beberapa karyawan. Awalnya kita produksi makanan juga belum sepenuhnya lancer, hingga beberapa bulan benar-benar dikerjakan sendiri dari keluarga.Sampai akhirnya ketemu gimana operasionalnya lalu cari karyawan lagi, dan itu sangat bertahap.

Pertanyaan : Evaluasi promosi yang sudah dilakukan untuk saat ini?

Jawab : Kalau untuk saat ini kami ingin membuat feed lebih baik dari sebelumnya, tampilan instagram kan prioritas karena kita juga mempromosikan café melalui media tersebut. Tambah menariknya tampilan membuat konsumen makin tertarik untuk datang ke café Bong KopiTown melalui instagram.

Pertanyaan : Image apa yang ingin diciptakan oleh café Bong KopiTown agar dapat menarik lebih banyak pengunjung?

Jawab : kami mengutamakan makanan yang sesuai dengan harga yang kami berikan serta kebersihan adalah keutamaannya.

Pertanyaan : Apa bentuk promosi yang telah dilakukan café Bong KopiTown di media sosial?

Jawab : Promosi yang kami lakukan di media sosial media lebih banyak menawarkan berbagai macam promo terbaru dalam beberapa bulan. Kami termasuk sering membuat menu makanan terbaru juga yang di upload di instagram.

Pertanyaan : Bagaimana cara café Bong KopiTown dalam menyampaikan pesan melalui media sosial Instagram?

Jawab : 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 postingan dari background dan font sebuah informasi diluar foto konsumen yang diunggah 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 apa yang café Bong KopiTown sampaikan?

Jawab : Misalnya untuk promo ya, kami mengukur dari seberapa konsumen itu mengetahui soal program-program yang kami berikan. Entah itu promo ataupun informasi contohnya juga promo makan berempat diskon 10%, nanti diukur apakah konsumen sudah paham dan saat menjalankan promo tersebut sudah sesuai aturan yang berlaku atau belum. Selain itu juga kami ingin menyampaikan bahwa tempat yang kami sediakan ini penjara yang paling bahagia, dan nyaman ntuk bersantai atau sekaligus mengerjakan tugas serta rapat kelompok. Hal ini terlihat dari banyaknya antusias konsumennya yang mulai berdatangan ke café.

Pertanyaan : Bagaimana cara café Bong KopiTown dalam membangun hubungan baik dengan konsumen ?

Jawab : Kami mengeluarkan inovasi yang menarik dari produk yang kami tawarkan, 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 Bong KopiTown.

Pertanyaan : Bagaimana cara membuat konten yang unik di Instagram?

Jawab : Terutama dalam bahasa yang ringan dan juga pengguna hastag yang juga bias menjadi pilihan, maksudnya itu bahasa yang sedang trend saat ini dikalangan anak muda kami gunakan agar lebih mudah juga menysasar target kami. Apalagi pada saat ini banyak bahasa-bahasa disebut kekinian hitz jadinya kami pakai itu.

Pertanyaan : Bagaimana café Bong KopiTown dalam membina hubungan baik dengan customer di Instagram?

Jawab : Biasanya kami bikin pertanyaan di caption yang kami unggah, biar ada komunikasi dua arah antara pihakcafe 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 diunggah ulang.

Lampiran Interview dengan Adel

Pertanyaan : Bagaimana anda mendapatkan informasi tentang Café Bong KopiTown?

Jawab : aku dapat informasi dari instagram, isengkan nyoba cari-cari lewat hastag dan ternyata ada café disini. Awalnya coba aja eh sekarang sering kesini.

Pertanyaan : Tanggapan kamu mengenai café Bong KopiTown bagaimana?

Jawab : Tempatnya enak, nyaman juga banyak pilihannya ada yang kursi kayu dan ada juga sofa, da nada yang bisa buat rame-rame atau hanya berdua, interiornya juga bagus ala penjara gitu makanannya juga enak mie penjara, nasi penjara dan masih banyak lagi jdi bingung buat milih .

Pertanyaan : Apa yang membuat kamu tertarik sama café Bong KopiTown?

Jawab : Yang paling bikin menarik itu tempatnya, karena bisa buat santai juga, tapi kadang juga bisa bikin tugas dsini. Wifinya juga kencang jadi enak buat internetan nggak loading terus, dan juga agak masuk gang jdi suasananya nggak gaduh karena suara kendaraan.

Pertanyaan : Bagaimana pelayanan café Bong KopiTown?

Jawab : Baik, waiters ramah dan pas kita datang langsung ditawarkan buat berapa orang dan langsung dikasih menunya, terus buat kasir juga ramah.

Pertanyaan : Menurut anda sendiri harga menunya bagaimana?

Jawab : standart kalau bagi aku sendiri.

Pertanyaan : Mengapa lebih memilih café Bong KopiTown dari pada yang lain?

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

Lampiran Interview dengan Dwi

Pertanyaan : Bagaimana anda mendapatkan informasi tentang café Bong KopiTown?

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

Pertanyaan : Tanggapan anda mengenai café Bong KopiTown bagaimana ?

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

Pertanyaan : Apa yang membuat kamu tertarik sama café Bong KopiTown?

Jawab : Fasilitas wifinya kencang, meski kadang kalau lagi ramai juga agak loading tapi oke nggak terlalu bermasalah. Terus minumannya juga enak.

Pertanyaan : Bagaimana pelayanan café Bong KopiTown?

Jawab : Waiters ramah dan sabar.

Pertanyaan : Menurut anda sendiri harga menunya bagaimana?

Jawab : Lumayan untuk mahasiswa.

Pertanyaan : Mengapa lebih memilih café Bong KopiTown daripada yang lain?

Jawab : Sering ganti-ganti kalo nongkrong, apalagi kan kalo nongkrong nggak sendirian jadi kadang juga karena diajak sama teman-teman.