

INTERVIEW GUIDE

BARISTA :

1. Bagaimana cara anda dalam berinteraksi dengan calon konsumennya?

- tak usahain saya selalu kenalan sama pelanggan sini mas, biar pas mereka datang kesini lagi aku bisa manggil mereka pake nama mereka mas. Kadang kalo yang sudah sering kesini, saya buatka mereka kopi tanpa mereka beli mas. Ya biar mereka sering kesini lagi besok-besok, biar jadi langganan (hasil wawancara dengan Dicky Eka pada tanggal 17 September 2017)”

2. Bagaimana cara anda dalam melakukan pendekatan kepada calon konsumen ?

- Biasanya saya memperhatikan raut muka dan perilaku calon konsumen yang baru saja datang, saya mengucapkan salam , terus tanya basa basi seperti, dari mana mas? Biasanya ngopi dimana? Suka kopi yang gimana mas? dengan cara itu saya bisa memulai obrolan yang lebih dengan calon konsumen saya.
- Apabila kiranya saya mendapati konsumen yang kurang terbuka menurut saya, saya lebih hati-hati ngobrolnya mas, kebanyakan saya lebih ngobrol tentang produk yang saya jual saja, kadang saya hanya menanggapi dari pertanyaan yang diajukan oleh konsumen tersebut. Saya nyari aman aja mas, biar respon konsumen tetap positive.

3. Bagaimana cara anda dalam mengenalkan produk kepada calon konsumen agar mereka memutuskan untuk membeli?

- “cara saya dengan mengajak ngobrol calon pembeli dan menjelaskan tentang kopi yang saya jual mas. Kadang saya tanya kebiasaan kopi apa yang mereka minum dan menanyakan mereka senang dengan metode yang bagaimana. Saya lebih banyak bertanya kesukaan dari konsumen saya mas. Dengan saya tau mereka suka kopi yang bagaimana, saya berani merekomendasikan kopi yang ada di warung dengan metode yang ada. Dan memberikan sedikit pengetahuan tentang kopi yang dipilih.

4. Bagaimana cara anda mengedukasi mengenai produk pilihan konsumen

- “saya menjelaskan metode dan biji kopi yang saya gunakan, seperti menggunakan biji kopi daerah aceh gayo pasti muncul rasa asam yang pekat, beda dengan biji kopi dari daerah kintamani bali. Dengan menggunakan metode V60 itu akan lebih memunculkan rasa yang kompleks dan lebih ringan dari biji kopi yang dipilih, beda lagi dengan menggunakan metode VietnamDrip, karena metode ini menggunakan susu kental manis untuk bahan proses pembuatannya, untuk metode tubruk dan

French press kurang lebih hamper sama , yang membedakan adalah adanya ampas kopi dan tidak di gelas yang disajikan. Kira-kira hal seperti itu mas yang saya jelaskan kepada konsumen.

- saya juga melakukan *open bar* di warung ini, karena dengan cara calon konsumen membuat menu pilihanya sendiri saya juga bisa lebih dekat dengan calon konsumen saya, sekaligus mereka secara tidak langsung mendapatkan pengetahuan dan informasi tentang kopi dan cara seduh kopi (hasil wawancara Dicky Eka pada tanggal 17 september 2017)”

5. bagaimana cara anda dalam menanggapi penolakan dari calon konsumen?

- “saya lebih tanya gimana ingin nya konsumen sih mas, kadang konsumen pengen biji kopi yang lagi gak ada di warung kadang juga nanyain metode yang gak ada juga. Saya nyoba untuk memberi saran dan pengalihan untuk pilihan meraka diawal. Contoh konsumen ingin menikmati biji kopi dari Gayo Aceh dan waktu itu sedang kosong, saya mencoba menawarkan kopi yang lain dengan karakter kopi hampir sama dengan gayo aceh (hasil wawancara dengan Dicky Eka pada tanggal 17 september 2017)

6. bagaimana cara anda mengetahui tanda-tanda dari calon konsumen bahwa mereka tertarik dengan produk yang anda tawarkan dan memutuskan untuk membeli?

- “biasanya saya mulai membuat pesanan konsumen kalau mereka, sudah memberi respon mas, respon mereka juga macem-macem mas. Kalo yang sudah langganan cuma Tanya “kopi yang seperti kemaren masih enggak?” Kalo ada, ya langsung saya buat. Kalo pelanggan baru biasanya saya nunggu mereka bayar dulu kalo enggak nunggu mereka bilang “ya mas, di bikin yang itu aja” baru saya bikin pesanan mereka (hasil wawancara dengan Dicky Eka pada tanggal 17 September 2017)”

7. Bagaimana cara anda memelihara konsumen agar mereka datang kembali?

“saya selalu berkenalan dengan konsumen yang telah datang kesini, dengan seperti itu saya bisa menyapa mereka dengan memanggil nama mereka atau mungkin dengan nama panggilan mereka pada waktu datang kesini lagi. Biasanya saya tanya ke konsumen boleh ikutan gabung apa enggak? kalo boleh ya langsung ikutan gabung dan memulai obrolan dengan menanyakan kopi yang mereka pesan tadi gimana rasanya? Sudah pas belum? Kurang gimana? Ada masukan apa saja? Dan saya lanjut dengan obrolan tentang isu yang ada saat ini aja sih mas, agar ada obrolan dan jadi saling kenal. Kalo kiranya konsumen terlihat sibuk, saya

juga tidak berani ganggu. (hasil wawancara DickyEka pada tanggal 17 september 2017)”

PELANGGAN :

1. Apa alasan anda *ngopi* disini?

“alasan saya awal pertama datang ke warung ini karna penasaran dengan kopi yang dijual mas, ya karna baru ada ini untuk di daerah sini. Tapi dengan beberapa kali saya datang kesini, kopi bukan jadi alasan saya lagi untuk datang kesini, tapi saya kangen ngobrol sama mas Dicky mas. Ngerasa nyambung dan nambah banyak pengetahuan juga untuk saya di hal kopi. Kadang saya disini juga di ajak memilih biji kopi yang akan dijual untuk besok mas, itu yang bikin saya seneng kesini.

2. Bagaimana menurut anda penjelasan produk yang dijual dari barista?

“saya terbantu dengan penjelasan dari mas Dicky tentang kopi yang dijual disini. Saya mendapat rekomendasi kopi yang enak dari mas Dicky sekaligus saya mendapat pengetahuan perbedaan kopi tiap daerah dan metode yang di gunakan untuk menyeduh kopi itu.

3. Bagaimana komentar anda terhadap rekomendasi menu dan metode penyeduhan yang diberikan barista?

“saya terbantu sekali mas dengan pengarahan dari mas Dicky, saya cenderung gak begitu hafal dengan rasa dan karakter biji kopi, jadi

dengan dijelaskan seperti ini saya bisa nemu kopi yang pas dengan lidah saya.

“Alasan saya kesini pertama adalah saya penasaran dengan produk yang ditawarkan. Setelah saya kenal dengan barista alasan saya kesini menjadi berubah, saya nyaman ngobrol banyak dengan barista dalam hal apapun yang di bahas. Saya juga di ajak ikut serta dalam pemilihan biji kopi yang akan di jual nantinya, saya merasa menjadi bagian juga di warung ini (hasil wawancara dengan Windu sebagai konsumen pada tgl 17 september 2017)