

LAMPIRAN

Interview Guide Owner Omah Kopi Omah S'dulur

1. Apa sebenarnya makna dibalik nama Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Makna dibalik nama Omah Kopi Omah Sedulur ini kalau dari bahasa Jawa artinya Rumah Kopi Rumah Saudara. Mengapa, karena saya ingin ada interaksi sosial antara semua orang yang ngopi di kedai kopi ini. Jadi ketika datang ngopi disini, mereka bisa mendapatkan sedulur atau persaudaraan dari kedai kopi miliknya.
2. Apa arti dari logo Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Logo Omah Kopi Omah Sedulur itu ada tangan yang sedang memegang secangkir kopi di dalam sebuah rumah. Untuk pemilihan warna hijau, saya pilih karena hijau identik dengan yang bagus, atau punya arti subur. Jadi saya berharap usaha saya ini seperti halnya bercocok tanam, bisa tumbuh subur. Lalu karena kalau mas perhatikan, papan petunjuk arah (*sign*) yang ada di jalan itu warnanya pasti kebanyakan hijau. Jadi orang bisa ikut melihat logo Omah Kopi Omah Sdulur ini juga bisa jadi petunjuk arah ke tempat kedai kopi.
3. Apa visi dan misi dari Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Untuk visi misi ya, saya memilih untuk tidak terlalu terbebani dengan visi, misi maupun tujuan. Dengan mencoba untuk anti *mainstream*, saya ingin memperlihatkan bahwa bisnis tu sederhana. Lebih kepada bagaimana pembisnis tersebut dapat survive. Semisal waktu saya mendirikan Omah Kopi pada tahun 2010, hobi ngopi *booming* di tahun 2013. Bermunculan banyak kafe kopi baru, tapi bagaimana kita bisa melewati dan tetap bertahan. Ditambah lagi bisnis baru yang juga lagi *booming* saat ini, bisnis di bidang kuliner yang menggaet artis-artis sebagai nilai jual. Tentu bisnis yang tidak memiliki keunikan tersendiri dan berharga mahal, bisa tenggelam dibalik bisnis artis-artis tersebut.
4. Bagaimana awal berdirinya Omah Kopi Omah Sedulur, serta bagaimana perkembangannya hingga sekarang ini?
Jawaban : Jadi saya dulu awalnya setelah lulus langsung kerja ke Jakarta. Saya lulusan sarjana Manajemen Universitas Atmajaya. Itu tahun 1985, saya langsung lanjut berkerja di dunia perbankan di daerah Jakarta. Lalu saya ingat sekali, pada 4 April 1998, beberapa bank swasta termasuk tempat saya, terkena likuidasi sehingga saya pun harus menerima keputusan untuk di PHK. Lalu saya mencoba untuk tetap bertahan di Jakarta hingga tahun 2001. Tapi akhirnya saya memutuskan untuk pindah kembali ke Yogyakarta dikarenakan *leaving cost* di Jakarta besar. Lalu saya bolak balik Jogja Jakarta untuk menjaga relasi di Jakarta. Lalu di tahun 2000, saya dan teman-teman membuat jasa bisnis konsultan yang beranggotakan 11 orang. 4 diantaranya termasuk saya merupakan korban PHK 98. Tahun 2009, saya memutuskan untuk berhenti bekerja di Jakarta karena saya ingin dekat

dengan keluarga. Walaupun dari sisi status sosial saya punya, uang pun ada, tetapi saya tidak memiliki waktu bersama keluarga. Saya pun memberanikan diri keluar dari zona nyaman. Dengan resiko dan tanggung jawab terhadap keluarga, saya putuskan untuk melanjutkan keingin yang sudah saya miliki sejak saya kerja di perbankan untuk membangun sebuah usaha yang sepenuhnya milik pribadi saya. Dan saya tidak terlalu memikirkan skala usaha yang akan saya miliki, skalanya mengikuti kemampuan saya saat itu. Hingga pada tahun 2010, pada tanggal 20 Oktober, saya mendirikan Omah Kopi Omah Sedulur dengan keterbatasan dana, dengan hanya 6 produk kopi saat itu, dan Rp 6000,00 untuk harga pergelasnya.

5. Bagaimana cara Omah Kopi Omah Sedulur membuat pelanggan *aware* pada saat awal mula berdirinya? Apa saja yang dilakukan hingga bisa bertahan sejak tahun 2010 hingga sampai saat ini?

Jawaban : Kebetulan untuk melakukan promosi agar pelanggan *aware* tidak pernah saya lakukan. Jadi ketika awal saya membuka Omah Kopi, pelanggan datang dengan sendirinya. Tapi sedikit sedikit. Satu, dua. Seperti itu.

6. Apakah Omah Kopi Omah Sedulur memiliki website/akun media sosial sendiri?

Jawaban : Punya. Ini ada di kartu nama saya.

7. Bagaimana website/akun media sosial berpengaruh terhadap pemasaran Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Untuk pengaruhnya ke Omah Kopi sih, gimana ya, saya itu tidak pernah menggunakan media sosial untuk mempromosikan usaha saya. Mas boleh cek, akun media sosial saya tidak terlalu aktif. Untuk pengaruh malah lebih dari pelanggan saya sendiri.

8. Keunikan apa yang dimiliki oleh Omah Kopi Omah Sedulur yang tidak dimiliki oleh kedai kopi lain?

Jawaban : Kalau mas lihat kedai maupun kafe yang temanya kopi juga sudah menggunakan mesin espresso, saya masih setia dengan *manual brewing*. Atau biasanya dinilang tubruk. Kenapa saya masih dengan *manual brewing*? Karena, esensinya orang untuk mengetes kopi itu dimulai dari mencium aromanya dulu, lalu sruput, diminum, dan setelah itu baru di evaluasi rasanya. Dan *manual brewing* ini pun menjadi *boomerang* tersendiri bagi saya, tetapi ini masih kearah yang positif loh ya. Jadi karena tubruk itu istilahnya tangan, jadi rasa yang tercipta tergantung tangan yang membuat. Dan karena itu pula dari tahun 2010 hingga 2015 saya masih mengurus semuanya sendiri. Hingga akhirnya 2016 saya mengambil *co-pilot* atau asisten. Tetapi tugas utama tetap ada disaya.

9. Menu apa saja yang menjadi unggulan/*best seller* bagi Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Untuk menu hingga saat ini sama rata semua. Tetapi memang ada ciri khas di saya, saya punya kopi durian.

10. Siapa saja target pasar Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Dari awal, target saya berada di *market low end*. Sehingga, bila saja ada 10 orang tamu *low end* membeli, kemungkinan untuk memviralkan akan lebih banyak bila 10 orang tadi merasa puas. Kembali lagi ke konsep awal saya yang sederhana, yaitu tujuan *market* yang *low end* dan menarik perhatian pelanggan dengan konsep yang *homie*. Saya juga tidak seperti yang lain, yang hanya menjual tampilan seperti di *instagram*, atau biasanya dibilang *instagramable*. Hingga ketika pelanggan bosan dan muncul kafe dengan konsep *instagram* terbaru, mereka pelan-pelan kehilangan pelanggan. Tapi bisa dilihat sendiri, akhirnya sekarang pelanggan saya bukan hanya dari *low end*. Tapi juga dari *high end*.

Komunikasi Persuasif

1. Apakah anda melakukan komunikasi persuasif untuk mengajak pelanggan berkunjung maupun membeli produk di Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Iya. Saya mencoba melakukan interaksi sosial dengan pelanggan. Maka dari itu, saya merasa perlu untuk mengetahui informasi soal keluarga, hubungan interpersonal, maupun bisnis. Sehingga tidak sedikit pelanggan yang meminta pendapat. Karena itu, banyak pelanggan yang juga melakukan komunikasi persuasif ke kerabat terdekat atau orang lain untuk datang maupun kembali lagi kesini.

2. Apakah tujuan anda untuk melakukan komunikasi persuasif terhadap pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Agar pelanggan saya merasa nyaman dan puas. Dan mereka kembali lagi kesini tanpa harus saya minta secara terang terangan.

3. Bagaimana cara anda melakukan komunikasi persuasif untuk membuat pelanggan berkunjung dan membeli produk Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Seperti yang saya jelaskan sebelumnya, saya membuat konsep mendulur di kedai kopi ini. Dan saya pun melakukan interaksi sosial dengan para pelanggan saya.

4. Hambatan apa yang anda rasakan ketika melakukan komunikasi persuasif kepada pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Kalau hambatan hanya di istilah-istilah komunikasi tiap generasi. Misalnya nih istilah yang sering dibilang sekarang ini, baper atau yang lainnya. Tapi saya sendiri pun memiliki keinginan dan kemampuan untuk

mengikuti istilah-istilah tersebut. Jadi saya tidak terlalu merasakan hambatan.

5. Apakah hal yang menunjang efektivitas keberhasilan anda dalam melakukan komunikasi persuasif kepada pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Hal yang menunjang efektivitas saya adalah pelanggan yang terbuka, sehingga dapat terbangun hubungan komunikasi yang nyaman secara natural.

Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

1. Apakah anda memiliki strategi untuk membuat pelanggan puas dan loyal terhadap Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Kalau untuk strategi promosi dengan media sosial atau media media lainnya saya tidak punya. Kembali lagi seperti yang saya jelaskan tadi, saya hanya berusaha membuat setiap pelanggan yang datang kesini merasa nyaman.

2. Apakah pelanggan yang puas dan loyal terhadap Omah Kopi Omah Sedulur memiliki efek tertentu?

Jawaban : Oh iya jelas. Yang saya bilang di target *market* saya. Jadi kalau 10 orang pelanggan yang datang kesini merasa puas, kemungkinan mereka untuk memviralkan dan merekomendasikan tempat saya semakin besar. Dan banyak sekali bahkan hampir pelanggan yang datang kesini kembali lagi dengan membawa pelanggan baru untuk saya.

3. Apakah indikator yang dapat anda gunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Hmmm yang paling gampang tentu kita lihat bila mereka kembali lagi ke sini ya. Apalagi kalau sampai membawa temannya. Tapi saya punya cara sendiri. Jadi semua piring kotor saya yang cuci sendiri. Jadi misal ada 3 gelas yang tidak habis, maka saya akan bertanya ke *co-pilot* saya ini gelas pelanggan lama atau baru. Jadi saya sendiri juga suruh *co-pilot* saya untuk tidak asing dengan wajah-wajah pelanggan kita. Lalu bila itu gelas pelanggan baru, saya tidak masalah. Karena saya sadar saya tidak dapat memenuhi ekspektasi semua orang. Tapi kalau orang lama, maka akan saya jadikan evaluasi. Nah, cara supaya tidak asing dengan wajah pelanggan itu gampang kok. Kalau misal tamu datang lalu langsung mesan, berarti dia pelanggan lama. Tapi kalau masih nanya-nanya berarti pelanggan baru.

4. Apakah pembeli yang datang akan melakukan pembelian ulang?

Jawaban : Iya.

5. Apakah pelanggan yang datang memiliki keinginan untuk pindah ke produk pesaing?
Jawaban : Kalau untuk hal itu, semua saya kembalikan kepada pelanggan.
6. Apakah pembeli merasa produk Omah Kopi Omah Sedulur sesuai dengan apa yang mereka harapkan?
Jawaban : Itu juga saya kembalikan kepada para pelanggan. Tapi yang saya jelaskan tadi. Bila mereka kembali lagi, tentu itu sesuai dengan apa yang mereka harapkan.
7. Apakah pelanggan melakukan rekomendasi terhadap kerabat atau orang lain?
Jawaban : Iya.

Perilaku Konsumen

1. Menurut anda, apa yang mempengaruhi pelanggan hingga akhirnya memutuskan untuk datang dan melakukan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Sebagian besar karena rekomendasi. Tapi ya juga banyak yang kebetulan lewat lalu mampir.
2. Bagaimana strategi anda untuk mempengaruhi pelanggan untuk datang dan melakukan kegiatan pembelian?
Jawaban : melakukan interaksi dengan mereka.
3. Bagaimana proses para pelanggan hingga akhirnya memutuskan untuk membeli produk di Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Bisa melalui rekomendasi atau hanya sekedar lewat. Lalu adanya keinginan untuk mencoba. Menurut saya begitu. Oh ya, untuk yang mungkin perlu tau, 75% pelanggan saya itu mahasiswa. Selebihnya umum.
4. Menurut anda, apa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian seorang pelanggan?
Jawab : Pelanggan yang puas.

Interview Guide Pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur – Dimas

Nama : Dimas
Umur : 24
Pekerjaan : Wiraswasta
No. Handphone : 081390863647
Jumlah kunjungan : Sering, lebih dari 5 hingga 7 kali
Waktu wawancara : 5 Juni 2018

1. Apakah anda mengetahui bahwa Omah Kopi Omah Sedulur memiliki website/akun media sosial sendiri? Bila tahu sebutkan!
Jawaban : Tidak tahu
2. Menurut anda, keunikan apa yang dimiliki oleh Omah Kopi Omah Sedulur yang tidak dimiliki oleh kedai kopi lain?
Jawaban : Memiliki banyak kopi, dan bisa ngobrol hangat dengan pemiliknya
3. Menu apa yang menjadi andalan/unggulan anda di Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Kopi duren
4. Apakah anda mengetahui menu apa yang menjadi best seller Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Tidak tahu

Komunikasi Persuasif

1. Apakah owner melakukan komunikasi persuasif untuk mengajak anda (pelanggan) berkunjung maupun membeli produk di Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Ya, beliau sering bercerita tentang warung kopi miliknya dan memberikan pengetahuan lebih untuk saya. Sehingga saya tertarik untuk datang kembali ngobrol dengan dia.
2. Apakah anda (pelanggan) mengerti apa tujuan owner untuk melakukan komunikasi persuasif terhadap pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Tidak. Apa yang dilakukan pemilik kopi membuat saya merasa nyaman, itu saja.

3. Bagaimana cara owner melakukan komunikasi persuasif untuk membuat anda (pelanggan) berkunjung dan membeli produk Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Memberikan pencerahan terhadap apa saja yg saya obrolkan. Semacam saran.
4. Apakah anda merasa adanya hambatan ketika owner melakukan komunikasi persuasif kepada anda (pelanggan) Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Ya. Beberapakali mungkin karena ada pelanggan lain datang kemudian beliau fokus melayani.
5. Menurut anda, apakah hal yang menunjang efektivitas keberhasilan owner dalam melakukan komunikasi persuasif kepada pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Wawasan beliau yang cukup luas, sehingga saya merasa terbantu dalam banyak hal

Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

1. Apakah menurut anda owner memiliki strategi untuk membuat pelanggan puas dan loyal terhadap Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Sepertinya tidak. Karna para pelanggan lain mungkin seperti saya, datang karena merasakan nyaman jika ngopi di warung kopi tersebut.
2. Menurut anda, efek seperti apa yang akan dirasakan oleh Omah Kopi Omah Sedulur apabila pelanggan puas dan loyal?
Jawaban : Ya tentu omah kopi akan semakin laris manis.
3. Menurut anda, apakah indikator yang dapat anda gunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : disini banyak orang yang datang gak hanya sekali duakali, termasuk saya yang sering datang kesini. disini tempatnya sederhana, murah, enak
4. Apakah anda akan melakukan pembelian ulang?
Jawaban : Tentu saja iya.
5. Apakah anda memiliki keinginan untuk pindah ke produk pesaing?
Jawaban : Tergantung, jika ada teman ditempat lain mungkin saya akan menyusulnya, atau mungkin jika omah kopi sedang tutup.
6. Apakah anda merasa produk Omah Kopi Omah Sedulur sesuai dengan apa yang anda harapkan?

Jawaban : Ya, sederhana, dengan harga yg relatif murah dan kopinya cukup enak.

7. Apakah anda melakukan rekomendasi terhadap kerabat atau orang lain?
Jawaban : Ya, beberapa kali saya mengajak teman yg belum pernah, dan beberapa dr mereka kembali mengajak saya untuk kembali kemari.

Perilaku Konsumen

1. Kenapa anda akhirnya memutuskan untuk melakukan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Ya saya kira disana cukup murah dan enak.
2. Menurut anda, apa strategi yang dilakukan oleh Omah Kopi Omah Sedulur untuk menarik anda dan pelanggan lainnya?
Jawaban : Mungkin pilihan kopi yg cukup banyak dan murah.
3. Bagaimana proses anda sebagai konsumen, hingga akhirnya memutuskan untuk melakukan kegiatan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur? (dimulai dari mengetahui, mencari tahu, memperhatikan, hingga memutuskan untuk datang dan membeli)
Jawaban : Ya saya awalnya diceritakan oleh teman, lantas saya kesana dengan teman saya tersebut kemudian saya suka dan kembali lagi.
4. Apa faktor yang membuat anda memutuskan untuk melakukan kegiatan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Tempat yg sederhana, dan bisa ngobrol ngalor ngidul dengan si bapak.

Interview Guide Pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur – Abdul Muiz

Nama : Abdul Muiz
Umur : 26
Pekerjaan : Wiraswasta
No. Handphone : 08197354445
Jumlah kunjungan : Sering, lebih dari 5 hingga 7 kali
Waktu wawancara : 8 Juni 2018

1. Apakah anda mengetahui bahwa Omah Kopi Omah Sedulur memiliki website/akun media sosial sendiri? Bila tahu sebutkan!

Jawaban : Tidak

2. Menurut anda, keunikan apa yang dimiliki oleh Omah Kopi Omah Sedulur yang tidak dimiliki oleh kedai kopi lain?

Jawaban : Penjualnya ramah, tempatnya nyaman kopinya murah dan enak

3. Menu apa yang menjadi andalan/unggulan anda di Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Kopi Merapi

4. Apakah anda mengetahui menu apa yang menjadi best seller Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Ya, kopi duren

Komunikasi Persuasif

1. Apakah owner melakukan komunikasi persuasif untuk mengajak anda (pelanggan) berkunjung maupun membeli produk di Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Ya , Pemilik banyak memberikan info seputar kopi dan cara menikmati sehingga kita jadi penasaran dan merasa dekat dengan pemilik.

2. Apakah anda (pelanggan) mengerti apa tujuan owner untuk melakukan komunikasi persuasif terhadap pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Ya, Supaya memiliki engagement dengan customer.

3. Bagaimana cara owner melakukan komunikasi persuasif untuk membuat anda (pelanggan) berkunjung dan membeli produk Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Mengajak ngobrol.

4. Apakah anda merasa adanya hambatan ketika owner melakukan komunikasi persuasif kepada anda (pelanggan) Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Tidak, Semuanya nampak lancar.

5. Menurut anda, apakah hal yang menunjang efektivitas keberhasilan owner dalam melakukan komunikasi persuasif kepada pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Kedekatan dengan pemilik dan harga yg terjangkau.

Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

1. Apakah menurut anda owner memiliki strategi untuk membuat pelanggan puas dan loyal terhadap Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Ya, Selalu nampak dekat dan ramah kepada customer.

2. Menurut anda, efek seperti apa yang akan dirasakan oleh Omah Kopi Omah Sedulur apabila pelanggan puas dan loyal?

Jawaban : Datang dan beli kembali.

3. Menurut anda, apakah indikator yang dapat anda gunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Intensitas kedatangan pembeli.

4. Apakah anda akan melakukan pembelian ulang?

Jawaban : Ya, Karena saya suka dengan kopi dan komunikasi yg dibangun dari pemilik.

5. Apakah anda memiliki keinginan untuk pindah ke produk pesaing?

Jawaban : Ya, karena saya perlu reverensi soal kopi.

6. Apakah anda merasa produk Omah Kopi Omah Sedulur sesuai dengan apa yang anda harapkan?

Jawaban : Ya. Harga yg tidak mahal, tempatnya juga cukup nyaman, serta tempat yg tidak jauh dari tempat saya tinggal.

7. Apakah anda melakukan rekomendasi terhadap kerabat atau orang lain?

Jawaban : Ya. Kadang mengajak teman saya datang.

Perilaku Konsumen

1. Kenapa anda akhirnya memutuskan untuk melakukan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Karna saya penyuka kopi.

2. Menurut anda, apa strategi yang dilakukan oleh Omah Kopi Omah Sedulur untuk menarik anda dan pelanggan lainnya?

Jawaban : Keramahan penjual dan komunikasinya yang ramah.

3. Bagaimana proses anda sebagai konsumen, hingga akhirnya memutuskan untuk melakukan kegiatan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur? (dimulai dari mengetahui, mencari tahu, memperhatikan, hingga memutuskan untuk datang dan membeli)

Jawaban : Pertama datang saya diajak sama teman, kemudian kenal dengan pemilik dan cocok sama kopinya akhirnya kembali lagi.

4. Apa faktor yang membuat anda memutuskan untuk melakukan kegiatan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Harga, tempat, kualitas kopi dan pemilik yang ramah.

Interview Guide Pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur – Bayu Rahmadani

Nama : Bayu Rahmadani
Umur : 28
Pekerjaan : Wiraswasta
No. Handphone : 085643557226
Jumlah kunjungan : Sering, lebih dari 5 hingga 7 kali
Waktu wawancara : 10 Juni 2018

1. Apakah anda mengetahui bahwa Omah Kopi Omah Sedulur memiliki website/akun media sosial sendiri? Bila tahu sebutkan!

Jawaban : Ya. Facebook dan instagram.

2. Menurut anda, keunikan apa yang dimiliki oleh Omah Kopi Omah Sedulur yang tidak dimiliki oleh kedai kopi lain?

Jawaban : Setahu saya omah kopi merupakan salah satu pelopor berbagai macam jenis kopi. Pada tahun 2010 omah kopi sudah menyediakan 30 macam kopi dari berbagai daerah di Indonesia. Hal ini yang menjadi ciri khas dari omah kopi dan juga alasan mengapa saya sering ke omah kopi.

3. Menu apa yang menjadi andalan/unggulan anda di Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Kopi arabika Papua Wamena! Khas bisa ditanyakan sendiri sama Pak Sas (owner) yg sudah hapal sama pesanan saya. Hehe

4. Apakah anda mengetahui menu apa yang menjadi best seller Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Ya. Ada satu kopi khas dan spesial di Omah Kopi. Kopi Durian, spesial blend Omah Kopi yang tidak ada di tempat lain. Kopi dengan campuran rasa dan aroma durian. Secara proses pembuatan saya kurang paham yang jelas ini layak di coba.

Komunikasi Persuasif

1. Apakah owner melakukan komunikasi persuasif untuk mengajak anda (pelanggan) berkunjung maupun membeli produk di Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Ya. Awal saya datang berkunjung ke Omah Kopi masih sepi pengunjung. Hanya beberapa pelanggan yang sepertinya sudah sering kesana. Sebelum pesan, sambil menunggu teman saya di hampiri oleh Pak Sas (owner) kemudian kita ngobrol sampai membahas kopi. Saya memang sudah suka kopi pada waktu itu, namun saya belum terlalu paham ada

beberapa metode membuat kopi. Tidak lama ngobrol kemudian pak sas membuatkan segelas kopi yg direkomendasikan. Kopi papua wamena buatan pak sas waktu itu enak sekali yg membuat saya akhirnya memutuskan untuk menjadi langganan di omah kopi. Dan saya pun juga sering merokemandasikan maupun mengajak teman-teman saya yang lain kesini. Dah kebanyakan dari mereka akhirnya juga jadi pelanggannya Pak Sas.

2. Apakah anda (pelanggan) mengerti apa tujuan owner untuk melakukan komunikasi persuasif terhadap pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Ya. Tujuan awal sih supaya kita bisa balik lagi ke omah kopi. Tapi setelah sering kesana saya jadi tahu kalau sebenarnya yg dilakukan pak sas sesuai dengan tagline omah kopi yaitu omah sedulur. Dimana orang yang datang tidak hanya sebagai pelanggan tapi bisa menjadi saudara.

3. Bagaimana cara owner melakukan komunikasi persuasif untuk membuat anda (pelanggan) berkunjung dan membeli produk Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Pak Sas selalu menjelaskan bagaimana cara membuat kopi. Dan merekomendasikan kopi sesuai dengan selera.

4. Apakah anda merasa adanya hambatan ketika owner melakukan komunikasi persuasif kepada anda (pelanggan) Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Tidak. Untuk beberapa pertemuan tidak ada yang mengganggu. Karna komunikasi dilakukan atas persetujuan dan kemauan pelanggan.

5. Menurut anda, apakah hal yang menunjang efektivitas keberhasilan owner dalam melakukan komunikasi persuasif kepada pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Pada waktu itu kopi merupakan hal yg menarik untuk dibahas. Tidak akan selesai 1-2x pertemuan. Berbagai macam jenis kopi juga menjadi hal yang membuat orang tidak merasa bosan untuk datang kembali.

Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

1. Apakah menurut anda owner memiliki strategi untuk membuat pelanggan puas dan loyal terhadap Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Iya, saya rasa dengan mengajak bicara para pelanggan merupakan strategi yg efektif untuk membuat pelanggan merasa puas dan akan balik lagi dan loyal terhadap omah kopi.

2. Menurut anda, efek seperti apa yang akan dirasakan oleh Omah Kopi Omah Sedulur apabila pelanggan puas dan loyal?

Jawaban : Terbukti omah kopi masih bisa bertahan sampai saat ini di tengah ramainya warung kopi bermunculan di jogja. Ini menandakan bahwa omah kopi memiliki pelanggan tetap, pelanggan yang loyal terhadap omah kopi.

3. Menurut anda, apakah indikator yang dapat anda gunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Sering melihat beberapa pelanggan yang sama setiap kali berkunjung menandakan lebih memilih menikmati secangkir kopi di omah kopi dari pada di tempat lain.

4. Apakah anda akan melakukan pembelian ulang?

Jawaban : Iya saya sering kesana dan bahkan sering merekomendasikan kepada teman-teman untuk minum kopi disana.

5. Apakah anda memiliki keinginan untuk pindah ke produk pesaing?

Jawaban : Ya. Pesaing di jogja semakin banyak keinginan untuk mencoba ketempat lain itu pasti ada tapi pasti selalu ada keinginan untuk balik lagi ke omah kopi.

6. Apakah anda merasa produk Omah Kopi Omah Sedulur sesuai dengan apa yang anda harapkan?

Jawaban : Iya seperti omah kopi omah sedulur. Selalu menyediakan kopi dan kehangatan. Kopi dari omah kopi dan kehangatan dari omah sedulur.

7. Apakah anda melakukan rekomendasi terhadap kerabat atau orang lain?

Jawaban : Saya sering merekomendasikan pada teman untuk ke omah kopi.

Perilaku Konsumen

1. Kenapa anda akhirnya memutuskan untuk melakukan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Saya tertarik dengan produk yg di tawarkan.

2. Menurut anda, apa strategi yang dilakukan oleh Omah Kopi Omah Sedulur untuk menarik anda dan pelanggan lainnya?

Jawaban : Strategi lebih kepada komunikasi dua arah. Dan rekomendasi dari pelanggan.

3. Bagaimana proses anda sebagai konsumen, hingga akhirnya memutuskan untuk melakukan kegiatan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur? (dimulai dari mengetahui, mencari tahu, memperhatikan, hingga memutuskan untuk datang dan membeli)

Jawaban : Datang berkunjung, tertarik dengan produk, membeli dan datang membeli lagi.

4. Apa faktor yang membuat anda memutuskan untuk melakukan kegiatan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Produk yg sesuai dengan keinginan, kopi yang enak, harga murah, dan pemilik yang selalu mencoba dekat dengan pelanggannya.

Interview Guide Pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur – Bizal Winawan

Nama : Bizal Winawan S
Umur : 24
Pekerjaan : Mahasiswa
No. Handphone : 081293931919
Jumlah kunjungan : Sering, lebih dari 5 hingga 7 kali
Waktu wawancara : 22 Juni 2018

1. Apakah anda mengetahui bahwa Omah Kopi Omah Sedulur memiliki website/akun media sosial sendiri? Bila tahu sebutkan!
Jawaban : saya tidak tau dan menurut saya omah kopi tidak perlu memiliki sosial media.
2. Menurut anda, keunikan apa yang dimiliki oleh Omah Kopi Omah Sedulur yang tidak dimiliki oleh kedai kopi lain?
Jawaban : tempat nya yang sederhana dan variasi kopinya, dan harganya sangat murah.
3. Menu apa yang menjadi andalan/unggulan anda di Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : kopi duren
4. Apakah anda mengetahui menu apa yang menjadi best seller Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : kopi duren karena di jogja jsrang uang ada menjual kopo rasa duren.

Komunikasi Persuasif

1. Apakah owner melakukan komunikasi persuasif untuk mengajak anda (pelanggan) berkunjung maupun membeli produk di Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Ya. Sering kali pemilik berbasa basi dengan pengunjung dan menjelaskan berbagai rasa kopi yang dia jual. Sampai akhirnya saya pun sering mengobrol dengan dia.
2. Apakah anda (pelanggan) mengerti apa tujuan owner untuk melakukan komunikasi persuasif terhadap pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?
Jawaban : Ya. Agar pengunjung mau untuk kembali lagi ke omah kopi dan membuat pelanggan merasa nyaman di tempat tersebut.

3. Bagaimana cara owner melakukan komunikasi persuasif untuk membuat anda (pelanggan) berkunjung dan membeli produk Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : biasanya pemilik akan membawa gelas kopinya sendiri dan mengajak ngobrol pelanggan, dan biasanya berbicara berbagai hal tentang kopi mau pun hal hal yang umum lainnya.

4. Apakah anda merasa adanya hambatan ketika owner melakukan komunikasi persuasif kepada anda (pelanggan) Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Ya. Terkadang karna sangking ramainya pelanggan tidak semua pelanggan akan di ajak mengobrol dengan pemiliknya.

5. Menurut anda, apakah hal yang menunjang efektivitas keberhasilan owner dalam melakukan komunikasi persuasif kepada pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Sifat kesederhanaan pemilik.

Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

1. Apakah menurut anda owner memiliki strategi untuk membuat pelanggan puas dan loyal terhadap Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Ya. Dengan cara pendekatan secara langsung mengajak pelanggan berbincang.

2. Menurut anda, efek seperti apa yang akan dirasakan oleh Omah Kopi Omah Sedulur apabila pelanggan puas dan loyal?

Jawaban : pelanggan akan datang lagi dan membawa pelanggan-pelanggan baru.

3. Menurut anda, apakah indikator yang dapat anda gunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : saya sering ngeliat orang yang sama kalo ngopi disini dan gak jarang juga banyak orang yang sering kesini itu sama orang baru.

4. Apakah anda akan melakukan pembelian ulang?

Jawaban : Ya. karna kopi nya yang murah dan variasi nya yang banyak.

5. Apakah anda memiliki keinginan untuk pindah ke produk pesaing?

Jawaban : Tidak

6. Apakah anda merasa produk Omah Kopi Omah Sedulur sesuai dengan apa yang anda harapkan?

Jawaban : Ya. Dengan konsep yang simple dan juga rasa kopi yang enak.

7. Apakah anda melakukan rekomendasi terhadap kerabat atau orang lain?

Jawaban : Sering kali saya mengajak teman2 saya untuk sekedar nongkrong di Omah kopi.

Perilaku Konsumen

1. Kenapa anda akhirnya memutuskan untuk melakukan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Karna harga yang murah dan variasijya yang banyak.

2. Menurut anda, apa strategi yang dilakukan oleh Omah Kopi Omah Sedulur untuk menarik anda dan pelanggan lainnya?

Jawaban : Strategi pendekatan yang secara langsung kadang-kadang membuat pelanggan juga betah di omah kopi

3. Bagaimana proses anda sebagai konsumen, hingga akhirnya memutuskan untuk melakukan kegiatan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur? (dimulai dari mengetahui, mencari tahu, memperhatikan, hingga memutuskan untuk datang dan membeli)

Jawaban : Saya tau dari teman saya lalu melihat tempat yang cukup strategis dekat dengan tengah kota, dan memperhatikan banyak nya pilihan kopi cukup membuat saya dtng beberapa kali untuk mencoba berbagai rasa.

4. Apa faktor yang membuat anda memutuskan untuk melakukan kegiatan pembelian di Omah Kopi Omah Sedulur?

Jawaban : Harga yang murah dan pemilik yang begitu ramah