

## INTERVIEW GUIDE

### Pertanyaan ditujukan kepada Legend Coffee Yogyakarta

1. Strategi *customer relations* seperti apa yang dilakukan oleh Legend Coffee Yogyakarta?
2. Siapa saja yang menjadi target dari program *customer relations* Legend Coffee Yogyakarta?
3. Apa tujuan dari pelaksanaan *customer relations* Legend Coffee Yogyakarta?
4. Bagaimana tahap-tahap dalam membuat strategi tersebut?
5. Bagaimana cara pihak Legend Coffee Yogyakarta mensosialisasikan strategi tersebut?
6. Siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan *customer relations* di Legend Coffee Yogyakarta?
7. Apakah program tersebut dilakukan dalam jangka waktu panjang atau hanya dalam jangka waktu tertentu saja?
8. Apa dampak yang ditimbulkan setelah program tersebut dilaksanakan?
9. Bagaimana pelayanan yang diberikan Legend Coffee Yogyakarta kepada pelanggan?
10. Apa saja usaha yang dilakukan Legend Coffee Yogyakarta untuk menjamin kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan?
11. Bagian apa yang menangani keluhan pelanggan?
12. Bagaimana cara Legend Coffee Yogyakarta dalam menangani komplain pelanggan?
13. Bagaimana bentuk tanggung jawab Legend Coffee Yogyakarta terhadap komplain yang disampaikan pelanggan?
14. Bagaimana cara Legend Coffee Yogyakarta dalam mengukur loyalitas para pelanggannya?

## **Pelanggan**

1. Sejak kapan anda menjadi pelanggan Legend Coffee Yogyakarta?
2. Dari mana anda mengetahui keberadaan Legend Coffee Yogyakarta?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Legend Coffee Yogyakarta?
4. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Legend Coffee Yogyakarta?
5. Apakah anda pernah menyampaikan komplain kepada Legend Coffee Yogyakarta?
6. Bagaimana pihak Legend Coffee Yogyakarta menanggapi keluhan anda?
7. Pelayanan dan fasilitas seperti apa yang anda inginkan agar merasa nyaman ketika berada di Legend Coffee Yogyakarta?

## **Witers Legend Coffee Yogyakarta**

1. Sudah berapa lama anda bekerja di Legend Coffee Yogyakarta?
2. Pelayanan seperti apa yang anda berikan dalam melayani pelanggan?
3. Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan oleh Legend Coffee Yogyakarta dalam melaksanakan pekerjaan?
4. Bagaimana anda menanggapi pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan anda?
5. Apakah pihak Legend Coffee Yogyakarta ada memberikan *reward* kepada karyawan yang telah melakukan pekerjaan dengan baik? Berupa apa *reward* yang diberikan?
6. Jika terjadi keluhan pelanggan siapa yang bertanggung jawab atas hal tersebut?

## TRANSKRIP WAWANCARA

### **Pertanyaan ditujukan kepada Legend Coffee Yogyakarta (Bapak Cendy Fiarda Fabyano, marketing Legend Coffee)**

1. Strategi *customer relations* seperti apa yang dilakukan oleh Legend Coffee Yogyakarta?

*Iya jadi di sini kami bukan hanya sekedar penyedia tempat dan menjual makan dan minum saja tapi kami juga memberikan pelayanan yang baik bagi pengunjung dan pelanggan yang mengunjungi Legend kami melayani pelanggan dengan sepenuh hati dan berusaha profesional dalam menjalani pekerjaan, melayani kebutuhan pelanggan menyediakan fasilitas yang lengkap untuk pelanggan juga memberikan hiburan bagi pelanggan sesuai dengan visi misi kami yaitu untuk berusaha untuk membuat pelanggan merasa nyaman apabila berada di Legend Coffee seperti berada dirumah sendiri dengan demikian pelanggan akan betah untuk berlama-lama menikmati pelayanan yang kami berikan serta fasilitas yang kami berikan, apa lagi Legend Coffee merupakan cafe yang memiliki konsep games cafe yang menjadi hobi dikalangan anak muda ya kalau bermain games dan itu merupakan peluang bagi kami, selain itu kami juga menyediakan hiburan live musik dan event-event yang berhubungan dengan apa yang sedang digemari anak muda pada saat ini dengan tujuan agar cafe kami tidak monoton dan up to date, karena anak-anak muda jaman sekarang ngikutin tren yang sedang berlangsung pada saat ini selain itu juga kami ada program memberikan voucher makan senilai 25.000,- dan kelipatannya yang kami berikan kepada pelanggan tetap kami pada momen-momen tertentu kira-kira seperti itu sih mbak yang kami lakukan.*

2. Siapa saja yang menjadi target dari program *customer relations* Legend Coffee Yogyakarta?

*Iya jadi yang menjadi target utama dari kita sendiri yaitu mulai dari kalangan pelajar dan mahasiswa hingga pekerja kreatif dan karyawan yang berdomisili di daerah Yogyakarta, soalnya program-program yang kita buat itu sebagian besar merupakan program yang identik dengan anak muda karena seperti yang kita ketahui ya mbak jogja merupakan kota pelajar banyak universitas di jogja dan banyak mahasiswa dari luar daerah yang kuliah dan sekolah di sini jadi kami mengambil kesempatan tersebut untuk dijadikan peluang menarik minat mereka sebelum mendapatkan pelanggan kita harus mendapatkan konsumen terlebih dahulu dan membuat mereka merasa puas dengan apa yang telah kita berikan setelah itu baru bisa memperoleh pelanggan, hal-hal yang kami lakukan sih seperti itu mengingat persaingan cafe di jogja sangat ketat menuntut kami untuk memberikan hal-hal yang berbeda dari yang lainnya.*

3. Apa tujuan dari pelaksanaan *customer relations* Legend Coffee Yogyakarta?

*tujuan dari dilaksanakan kegiatan tersebut bagi kami sebagai pihak manajemen Legend yaitu tentunya untuk menarik pengunjung sebanyak-banyaknya dan mempertahankan pelanggan yang sudah menjadi pelanggan tetap kami dan juga memberi kenyamanan bagi pengunjung apabila pengunjung sudah merasa nyaman maka otomatis pengunjung akan balik lagi untuk mengunjungi cafe kami.*

4. Bagaimana tahap-tahap dalam membuat strategi tersebut?

*ya tahap-tahap yang kita buat itu pertama sebelumnya pasti dimulai dari merencanakan dulu ya dimana dalam perencanaan itu kami memikirkan dan menimbang apa-apa saja yang perlu dipersiapkan apakah kegiatan tersebut banyak memberikan keuntungan bagi cafe*

*dan pelanggan atau tidak menentukan target dan sasaran yang di tuju setelah itu baru masuk ke pelaksanaan kegiatan dimana dalam tahap pelaksanaan kami melaksanakan kegiatan seperti mempromosikan event yang akan dilaksanakan melalui berbagai jenis media iklan untuk menarik minat pengunjung dan pelanggan dalam pelaksanaan event tersebut juga kami mengadakan promo-promo seperti contohnya dengan memberikan hadiah voucher makan gratis kepada pelanggan yang beruntung. Tahap terakhir yang kami lakukan yaitu mmengevaluasi kegiatan yang sudah kami laksanakan dalam melaksanakan evaluasi sama seperti pada umumnya ya misalnya membahas kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam pelaksanaan event dsb.*

5. Bagaimana cara pihak Legend Coffee Yogyakarta mensosialisasikan strategi tersebut?

*dalam mensosialisasikannya kami menggunakan strategi promosi yaitu dengan memanfaatkan media-media yang ada media utama kami yaitu sosial media ya karena memiliki pengaruh yang sangat besar dalam melaksanakan promosi selain itu kami juga menggunakan banner, poster dan pamflet yang kami tempatkan dititik tertentu kalau acara yang kami laksanakan bekerja sama dengan pihak lain seperti media cetak atau elektronik lokal pelaksanaan promosi bisa menggunakan media cetak atau elektronik jadi tergantung dari bentuk kegiatan yang kami laksanakan. Sejauh ini dengan menggunakan media promosi tersebut kegiatan yang kami laksanakan Alhamdulillah berjalan dengan lancar dan sesuai target.*

6. Siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan *customer relations* di Legend Coffee Yogyakarta?

*pihak yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan yang pasti ya seluruh pihak manajemen Legend akan tetapi pihak yang berhubungan langsung dengan pelanggan merupakan tanggung jawab divisi marketing komunikasi.*

7. Apakah program tersebut dilakukan dalam jangka waktu panjang atau hanya dalam jangka waktu tertentu saja?

*Dalam pelaksanaan program tergantung dari kebutuhan pihak manajemen dan keadaan finansial kafe juga sih kita harus melihat terlebih dahulu seberapa penting kegiatan tersebut namun kegiatan yang wajib dilaksanakan setiap tahunnya yaitu anniversary Legend, kalau kegiatan yang lain tergantung situasi dan kondisi dari perusahaan jika memungkinkan maka dilaksanakan namun jika tidak maka tidak dilaksanakan. Akan tetapi Legend selalu menerima kegiatan atau program dari pihak lain seperti bekerjasama dalam pelaksanaan event dan Legend sebagai penyedia tempat event yang dilaksanakan itu bisa diterima karena menguntungkan juga bagi pihak perusahaan.*

8. Apa dampak yang ditimbulkan setelah program tersebut dilaksanakan?

*dampak yang ditimbulkan dari pelaksanaan kegiatan terutama event-event yang dilaksanakan ya banyak sekali karena hal tersebut sangat membantu kita dalam melaksanakan kegiatan promosi dampaknya seperti meningkatnya jumlah pengunjung dan penjualan terutama, menjadikan Legend lebih dikenal oleh masyarakat Yogyakarta dan yang paling penting yaitu dapat meraih pelanggan baru.*

9. Bagaimana pelayanan yang diberikan Legend Coffee Yogyakarta kepada pelanggan?

*Kami sangat mengedepankan pelayanan karena dalam berbisnis kita tidak hanya mengedepankan produk akan tetapi pelayanan juga sangat penting dalam hal tersebut kami memberikan dari segi pelayanan berupa dari mulai pelanggan masuk waiters yang bertugas akan mengucapkan selamat datang dan segera menawarkan dimana tempat yang kosong dan segera menawarkan menu kepada pelanggan dan kami juga menerapkan pembayaran ditempat jadi pelanggan tidak perlu ke kasir untuk membayar cukup melalui waiters saja. kami juga menyediakan games card yang bisa dimainkan pelanggan di tempat dan jika pelanggan menginginkannya cukup dengan meminta tolong kepada waiters untuk mengambilkannya, selain itu untuk memberikan kesan kepada pelanggan kami tidak lupa mengucapkan terima kasih apabila pelanggan sudah meninggalkan cafe jadi mungkin seperti itu secara garis besar pelayanan yang kami berikan. Dari segi pelayanan yang banyak berperan adalah waiters karena tugas yang berhubungan langsung dengan pelanggan.*

10. Apa saja usaha yang dilakukan Legend Coffee Yogyakarta untuk menjamin kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan?

*Iya kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan memang sangat kita perlukan untuk kelangsungan hidup cafe kita ya dan membuat pelanggan loyal itu bukan perkara mudah lebih gampang cari konsumen dibanding pelanggan, jadi tindakan Legend untuk hal tersebut kita harus update biar cafe kita tidak monoton cari tau apa yang lagi digemari anak muda sekarang kita coba terapkan di cafe kita misalnya lagi maraknya sosial media kita bikin kuis di sosmed kita dengan menggunakan #legendcoffee dan memberikan hadiah bagi pemenang seperti itu, intinya sih lebih membuat pelanggan merasa*

*lebih nyaman dan puas terhadap apa yang kita berikan, saya sering ngobrol dengan pelanggan yang hampir setiap hari ke Legend kalau ditanya kenapa mas/mbak sering ke Legend jawabnya nyaman aja enak buat nongkrong beda sama cafe lain, seperti itu sih*

11. Bagian apa yang menangani keluhan pelanggan?

*yang menangani keluhan yang diberikan oleh pelanggan yaitu divisi marketing komunikasi jadi semua yang berhubungan dengan pelanggan maupun pihak lain di eksternal perusahaan yang memiliki kepentingan dengan Legend semua ditangani oleh divisi marketing komunikasi.*

12. Bagaimana cara Legend Coffee Yogyakarta dalam menangani *complaint* pelanggan?

*Dalam menangani complaint kami sangat menyambut baik dan menghargai hal tersebut baik complaint yang diberikan melalui sosial media maupun secara langsung, dalam menanganinya apabila dilakukan di sosial media hal yang kami lakukan yaitu menanggapi complaint yang diberikan dengan mengungkapkan rasa menyesal kami atas kekurangan yang telah kami lakukan dan meminta maaf atas kejadian tersebut.*

13. Bagaimana bentuk tanggung jawab Legend Coffee Yogyakarta terhadap *complaint* yang disampaikan pelanggan?

*Bentuk tanggung jawab kami sebagai pihak yang diberikan complaint oleh pelanggan sebelumnya dilihat dari apa yang menjadi masalah dari pelanggan tersebut misalnya apabila memang kesalahan yang terjadi dengan produk yang kami sajikan sebagai bentuk tanggung jawab kami, kami akan menggantinya dengan yang baru tentunya sebelum melakukan hal tersebut kami memastikan terlebih dahulu apakah produk tersebut memang benar tidak layak disajikan atau layak disajikan karena kami memiliki standar untuk itu.*



14. Bagaimana cara Legend Coffee Yogyakarta dalam mengukur loyalitas para pelanggannya?

*dalam mengukur loyalitas pelanggan dari pihak kami sendiri belum memiliki cara khusus untuk hal tersebut jadi kami hanya melihat secara langsung saja siapa-siapa saja yang setiap hari ke Legend dengan begitu kami bisa menghapalnya dan saya juga sering kali menanyakan alasan kenapa mereka sering mengunjungi Legend secara umum sih jawabannya karena mereka merasa nyaman nongkong di sini gitu mbak.*

15. Apakah ada perbedaan perlakuan terhadap pelanggan tetap dengan pelanggan yang baru?

*Ada sih misalnya dengan cara pemberian voucer kepada pelanggan yang menurut kami pelanggan tersebut sudah menjadi pelanggan tetap akan tetapi perlakuan tersebut dilakukan hanya seperlunya saja belum dilakukan secara berkelanjutan dikarenakan pihak manajemen belum memiliki sistem atau pelaksanaan program tersebut secara berkelanjutan dan terstruktur baru dibuat perencanaan akan hal tersebut yang kalau tidak ada halangan tahun depan bisa diterapkan dengan pembuatan member card.*

### **Pelanggan 1**

1. Sejak kapan anda menjadi pelanggan Legend Coffee Yogyakarta?  
*Saya mulai sering ke sini sejak tahun 2012 sejak pertama kali masuk kuliah di jogja*
2. Dari mana anda mengetahui keberadaan Legend Coffee Yogyakarta?  
*Saya tahu Legend pertama kali itu dari teman yang ngajak nongkrong di sini, ternyata tempatnya asik ya udah jadi keterusan deh*
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Legend Coffee Yogyakarta?

*Pelayanan di Legend menurut saya sih sama aja kayak di cafe lain mbak Cuma yang beda itu dalam melayani pesanan pelanggan itu cepat jadi kita tidak perlu nunggu lama-lama terus kita juga tidak perlu witing list kalau mau nongkrong di sini karena tempatnya besar banyak tempat duduknya.*

4. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Legend Coffee Yogyakarta?

*Kalau dibilang puas sih ya puas karena saya belum pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan dari sini karena sudah kenal juga sama waiters nya staffnya juga orangnya asik-asik .*

5. Apakah anda pernah menyampaikan *complaint* kepada Legend Coffee Yogyakarta?

*Kalau menyampaikan complaint yang serius gitu belum pernah sih paling minta tolong bersihin meja yang kotor aja sama waiters nya dan waitersnya mengerjakan dengan ikhlas.*

6. Pelayanan dan fasilitas seperti apa yang anda inginkan agar merasa nyaman ketika berada di Legend Coffee Yogyakarta?

*Pelayanan dan fasilitas seperti ini saja bagi saya sudah cukup memberi kenyamanan ya mbak fasilitasnya lengkap suasananya oke waiters nya ramah, Cuma satu aja yang bikin tidak nyaman toilet nya kadang kurang bersih .*

7. Apakah anda merekomendasikan Legend Coffee kepada teman atau kerabat anda?

*iya pasti mbak karena saya kalau nongkrong pasti ngajak teman awal-awal saya ke Legend banyak teman-teman yang belum tahu jadi saya ajakin nongkrong di sini apa lagi saya dan teman-teman suka menikmati live music dan kebetulan di Legend ada live musiknya jadi pas banget harga minuman dan makannannya juga pas dikantong jadi*

*pas buat anak kostan, bagi saya untuk merekomendasikan suatu tempat kepada orang lain itu tidak asal-asalan pertama saya harus merasakan terlebih dahulu bagaimana pelayanan tempat dan fasilitas yang disediakan apakah baik atau tidak dan memuaskan atau tidak kalau menurut saya baik dan saya merasa puas maka tidak ragu saya akan mengajak dan merekomendasikannya kepada teman dan kerabat saya, ya seperti Legend ini mbak saya merasa puas dengan pelayanannya fasilitasnya apalagi jadi saya berani untuk merekomendasikan ke teman-teman.*

## **Pelanggan 2**

1. Sejak kapan anda menjadi pelanggan Legend Coffee Yogyakarta?  
*Sudah sejak tahun 2013 mbak*
2. Dari mana anda mengetahui keberadaan Legend Coffee Yogyakarta?  
*Dulu awal-awal tahu Legend karena sering lewat kota baru sini mbak terus lihat Legend kok rame banget setiap hari apa lagi malam-malam dari situ saya sama teman-teman coba nongkrong eh ternyata tempatnya seru sih ya udah jadi kalau mau nongkrong di sini aja kebetulan 24jam dan ada games nya jadi tambah betah.*
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Legend Coffee Yogyakarta?  
*Pelayanannya yang diberikan menurut saya cukup baik lah standar cepat juga pelayanan nya kalau ngantar order karena karyawannya banyak banget ya mbak jadi dalam memberikan pelayanan tidak membuat kita menunggu lama gitu sih waitersnya ramah-ramah kalau dimintain tolong selalu bersedia.*
4. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Legend Coffee Yogyakarta?

*Iya saya puas sih kalau saya tidak puas saya tidak jadi pelanggan di sini, pasti nyari cafe lain yang lebih nyaman tapi di sini bisa membuat saya merasa nyaman dari segi pelayanan fasilitas maupun lokasi nya.*

5. Apakah anda pernah menyampaikan *complaint* kepada Legend Coffee Yogyakarta?

*Pernah tapi hanya sekedar complaint biasa sih sebagai pelanggan waktu itu saya pernah order nasi goreng terus nasi nya keasinan jadi tidak dimakan sama saya terus dilihat sama waiters nya ditanyain kok nasi goreng nya tidak dimakan mas? Saya bilang iya mas ini asin banget ga kuat saya, dan waitersnya langsung minta maaf dan mengambil nasi goreng itu terus gantiin sama yang baru terus digratisin jus strobery. Mungkin itu sebagai bentuk permintaan maaf dan bentuk tanggung jawab dari pihak cafenya.*

6. Bagaimana pihak Legend Coffee Yogyakarta menanggapi keluhan anda?

*pihak Legend dalam menanggapi keluhan menurut saya cukup sigap ya contohnya saja pada kejadian yang saya alami langsung ditanggapi dengan baik oleh pihak legend*

7. Pelayanan dan fasilitas seperti apa yang anda inginkan agar merasa nyaman ketika berada di Legend Coffee Yogyakarta?

*Dari segi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Legend menurut saya secara keseluruhan sih sudah bisa memenuhi kebutuhan pelanggan terutama fasilitasnya yang cukup lengkap wifi nya lancar pelayanan cafe juga 24 jam jadi sangat bersahabat dengan anak muda yang suka nongkrong, hanya saja yang perlu diperhatikan yaitu kelengkapan dan dari games yang tersedia agar berfungsi dengan baik agar para pelanggan yang menikmati fasilitas tersebut dapat dengan nyaman dalam menggunakannya.*

8. Apakah anda merekomendasikan Legend Coffee kepada teman atau kerabat anda?

*Iya tentu saja kebetulan saya aktif di organisasi kampus mbak jadi kita sering rapat setiap satu bulan sekali pasti kita mengadakan rapat diluar kampus nah kebetulan di Legend menyediakan meeting room jadi saya merekomendasikan kalau rapat diluar ke Legend saja karena meeting roomnya nyaman bersifat private kita bisa rapat sambil nongkrong juga dan karena waktu operasionalnya 24jam jadi kita tidak perlu khawatir cafe nya tutup sedangkan rapatnya belum kelar, jadi setiap rapat diluar kampus pasti ke Legend.*

### **Pelanggan 3**

1. Sejak kapan anda menjadi pelanggan Legend Coffee Yogyakarta?  
*Saya sering nongkrong di sini kira-kira sejak 2014 mbak*
2. Dari mana anda mengetahui keberadaan Legend Coffee Yogyakarta?  
*Dari kakak kelas saya jadi saya dulu waktu masih mahasiswa baru diajak nongkrong di sini sama kakak-kakak kelas nah dari situ saya sering ke sini mbak sering ngajak teman-teman yang lain juga.*
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Legend Coffee Yogyakarta?  
*Pelayanan yang diberikan tidak ada masalah sih cukup bersahabat bagi anak muda waitersnya enjoy melayani sesuai dengan tugasnya dan cepat dalam mengantarkan oerderan.*
4. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Legend Coffee Yogyakarta?  
*lumayan puas sih terutama dari segi fasilitas yang menurut saya lumayan lengkap dan tempatnya yang nyaman dan pelayanannya 24jam menjadi nilai plus jadi bisa lama-lama di sini soalnya jarang*

*nemuin cafe yang enak buat nongkrong lama-lama sambil ngerjain tugas kuliah dan lokasinya yang strategis.*

5. Apakah anda pernah menyampaikan keluhan kepada Legend Coffee Yogyakarta?

*pernah sih waktu itu saya complainnya melalui twitter mbak bilang jaringan wifinya lemot ga lancar seperti biasanya.*

6. Bagaimana pihak Legend Coffee Yogyakarta menanggapi keluhan anda?

*Ditanggapinnya ya dibalas mention saya dengan mengucapkan maaf atas ketidaknyamanannya dan akan segera memperbaiki kekurangan tersebut, seperti itu sih.*

7. Pelayanan dan fasilitas seperti apa yang anda inginkan agar merasa nyaman ketika berada di Legend Coffee Yogyakarta?

*Menurut saya dari segi fasilitas dan pelayanan yang seperti ini saya kira sudah cukup untuk memberikan kenyamanan bagi pengunjung hanya saja perlu peningkatan pelayanan agar menjadi lebih baik lagi.*

8. Apakah anda pernah merekomendasikan Legend Coffee kepada teman atau kerabat anda?

*Iya mbak pernah waktu itu ada teman saya nyari tempat nongkrong yang 24 jam yang murah yang nyaman wifinya lancar dan ditengah kota jadi saya suruh ke Legend aja yang menurut saya sebagai pelanggan Legend memenuhi standar cafe yang dicari dan nyaman juga sih.*

### **Waiters Legend Coffee Yogyakarta**

1. Sudah berapa lama anda bekerja di Legend Coffee Yogyakarta?  
*saya bekerja di Legend sudah 3 tahun mbak*
2. Sebagai waiters pelayanan seperti apa yang anda berikan dalam melayani pelanggan?  
*dalam melayani pelanggan saya sama seperti pelayan cafe yang lainnya mbak seperti menerima pesanan dari pelanggan, mengantarkannya pokoknya melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhannya saja tidak berlebih dan tidak kurang. Dan dalam memberikan pelayanan senantiasa menunjukkan rasa senang nyaman dan ikhlas walaupun suasana hati tidak seperti itu tapi kita harus profesional dalam mengerjakan tugas. Kalau saya sih mau nya membuat pelanggan senang dengan pelayanan yang saya berikan karena pelayanan itu sangat terpengaruh mbak sama pelanggan kalau menurut mereka tidak menyenangkan pelayanan nya pasti mereka tidak mau berkunjung ke cafe kita lagi.*
3. Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan oleh Legend Coffee Yogyakarta dalam melaksanakan pekerjaan?  
*Pelatihan khusus yang diberikan sih ada tapi hanya untuk karyawan baru saja diberikan pelatihan dan pengenalan bagaimana tugas yang akan dikerjakan nantinya seperti itu sih kalau untuk pelatihan-pelatihan karyawan yang lainnya untuk saat ini belum ada.*
4. Bagaimana anda menanggapi pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan anda?  
*Dalam menanggapi nya pertama saya tentunya meminta maaf atas kesalahan yang saya lakukan kepada yang bersangkutan dan berusaha untuk menawarkan solusi yang lainnya untuk memberikan rasa hormat kepada pelanggan, akan tetapi pelanggan yang memang*

*sudah menjadi pelanggan tetap di Legend dalam memberikan saran atau kritik lebih santai tidak terlalu serius karena sudah banyak yang kenal, justru yang pelanggan atau konsumen yang baru beberapa kali mengunjungi Legend yang biasanya suka complaint.*

5. Apakah pihak Legend Coffee Yogyakarta ada memberikan *reward* kepada karyawan yang telah melakukan pekerjaan dengan baik? Berupa apa *reward* yang diberikan?

*Iya ada mbak pihak manajemen ada memberikan reward berupa uang bonus apabila karyawan dapat bekerja dengan baik dan disiplin dalam melakukan pekerjaan selalu tepat waktu datang di setiap shift yang telah ditentukan dan penilaian tersebut dilakukan setiap bulannya oleh pihak manajemen, selain itu pihak manajemen juga memberikan reward jalan-jalan keluar negeri untuk karyawan yang sudah berkali-kali mendapatkan rewards setiap bulannya.*

6. Jika terjadi keluhan pelanggan siapa yang bertanggung jawab atas hal tersebut?

*Yang bertanggung jawab kita semua ya mbak sebagai staff kita akan mengatasi keluhan yang pelanggan berikan namun tergantung seperti apa keluhan yang diberikan jika keluhan tersebut dapat kami atasi sendiri kami tidak melapor ke atasan tapi jika keluhan atau kritik yang diberikan oleh pelanggan itu tidak bisa kami atasi baru akan kami laporkan ke divisi marketing komunikasi.*