

INTERVIEW GUIDE

Pertanyaan ditujukan kepada pihak kafe Secret Garden Yogyakarta :

1. Apakah kafe Secret Garden Yogyakarta menerapkan strategi promosi ?

Iya, pihak Secret Garden menerapkan strategi promosi.

2. Seberapa penting strategi promosi bagi kafe Secret Garden Yogyakarta ?

Sangat penting karna itu merupakan salah satu cara untuk menarik minat calon konsumen baru bagi kafe Secret Garden.

3. Seperti apa strategi promosi yang diterapkan oleh pihak Secret Garden Yogyakarta ?

Kafe Secret Garden menerapkan strategi promosi dengan menggunakan media sosial dan promo-promo khusus bagi pelanggannya.

4. Siapa saja yang menjadi target dari strategi promosi kafe Secret Garden ?

Pada umumnya semua kalangan menjadi target dari strategi promosi kafe Secret Garden, tapi fokus utama dari strategi promosi tersebut yaitu menyasar kepada kalangan pemuda seperti mahasiswa dan pelajar.

5. Apa tujuan dari pelaksanaan strategi promosi kafe Secret Garden Yogyakarta ?

Tujuannya supaya kafe Secret Garden mampu bersaing dengan para kompetitornya.

6. Bagaimana tahapan dalam membuat strategi promosi didalam kafe Secret Garden Yogyakarta ?

Ada beberapa tahapan dari kafe Secret Garden dalam membentuk promosi yaitu :

- 1 Menentukan tujuan promosi
- 2 Menentukan target pasar
- 3 Menentukan pesan yang akan di sampaikan
- 4 Membuat anggaran promosi
- 5 Memilih media promosi
- 6 Pengukuran efektivitas promosi

7. Bagaimana cara pihak dari kafe Secret Garden dalam mensosialisasikan strategi promosi tersebut ?

Dengan cara melalui media sosial, media cetak dan media elektronik.

8. Tugas – tugas seperti apa yang dilakukan oleh bagian yang menangani strategi promosi di kafe Secret Garden ?

- 1 Mendesign, menetapkan dan mengatur segala promosi di pemasaran baik melalui media cetak dan media elektronik.
- 2 Menjalin layanan pelanggan via media *online facebook, twitter, instagram* dll.
- 3 Melaksanakan kerja humas dan membangun *relationship* dengan konsumen.

- 4 Membangun *relationship* dengan pihak ketiga seperti wartawan, pejabat terkait dll.
- 5 Mengelola pemanfaatan dana untuk divisi promosi media dan humas.
9. Apakah program tersebut dilaksanakan dalam jangka waktu yang panjang atau dalam jangka waktu yang singkat ?

Strategi promosi yang dilakukan oleh Secret Garden merupakan upaya promosi jangka panjang, supaya kafe Secret Garden dapat bertahan dan bersaing dengan para pesaingnya.

10. Bagaimana respon dan tanggung jawab dari kafe Secret Garden Yogyakarta terhadap keluhan atau komplain yang disampaikan oleh pelanggan ?

Respon sangat baik terhadap keluhan pelanggan, pihak dari Secret Garden sangat responsif, ramah terhadap keluhan pelanggan dan mampu menjelaskan apa yang menjadi kendala atau masalah dalam pelayanan kepada konsumen.

11. Apa saja yang dilakukan sebelum menentukan dan merumuskan strategi promosi dari pihak Secret Garden Yogyakarta ?

Membuat perencanaan yang efektif dalam merumuskan strategi promosi di kafe Secret Garden, menentukan target market, menentukan segmentasi pasar, targeting dan positioning.

12. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Secret Garden kepada pelanggan ?

Kami selalu memberikan pelayanan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin untuk para pelanggan, agar mereka pun merasa nyaman dan mau untuk kembali lagi ke tempat kami.

13. Apa saja usaha yang dilakukan untuk menjamin kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan didalam kafe Secret Garden Yogyakarta ?

Meningkatkan kualitas makanan dalam proses penyajian kepada konsumen berupa rasa dan tampilan. Bagian minuman lebih kami berikan varian rasa dan tampilan agar konsumen tidak merasa jenuh untuk menikmati sajian menu di Secret Garden. Memberikan perubahan menu setiap tiga bulan sekali tujuannya agar pelanggan tidak merasa bosan untuk terus berkunjung dan menikmati menu yang kami sajikan.

14. Apa dampak yang ditimbulkan setelah strategi promosi dilaksanakan ?

Kafe kami menjadi lebih ramai dan pelangganpun banyak yang merasa nyaman dengan segala fasilitas dan promo yang pihak kami berikan untuk para konsumen.

15. Apakah terjadi peningkatan atau penurunan jumlah pelanggan pada tahun 2016 -2017 di kafe Secret Garden Yogyakarta ?

Berdasarkan data yang ada menunjukkan bahwa kafe Secret Garden dapat melebihi target yang ditetapkan oleh mereka sendiri dikarenakan kegiatan promosi kafe Secret Garden yang efektif walaupun pada tahun 2017

mengalami sedikit penurunan karena maraknya restoran lain yang bermunculan di Yogyakarta.

Pertanyaan di tujukan kepada pengunjung kafe Secret Garden Yogyakarta :

1. Sejak kapan anda menjadi pelanggan kafe Secret Garden Yogyakarta ?

Sejak tahun 2015.

2. Dari mana anda mengetahui keberadaan kafe Secret Garden ?

Teman, Google, Instagram, Facebook, dan Twitter.

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Secret Garden ?

Cukup baik.

4. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Secret Garden ?

Cukup memuaskan.

5. Apakah anda pernah menyampaikan komplain kepada pihak Secret Garden ?

Belum pernah.

6. Pelayanan dan fasilitas seperti apa yang anda inginkan agar merasa nyaman ketika berada di kafe Secret Garden ?

Fasilitas wifi di percepat agar mengerjakan tugas lancar dan hangout bersama teman kuliah bisa lebih nyaman.