

Lampiran 1.1

Interview Guide :

1. *Staff Divisi marketing KFC Center Indonesia*

2. *Restaurant Manager KFC Center Indonesia*

a. *Customer Relationship Management (CRM)*

1. Siapa saja yang menjadi target sasaran pelaksanaan CRM KFC ?

Setiap pelanggan yang datang di KFC dan perhatian terhadap KFC Indonesia.

2. Seperti kita tahu bahwa konsep dasar CRM diawali dengan mengenal, mengetahui dan menggali apa yang **dibutuhkan** (*need*) dan **diharapkan** (*wish*) pelanggan dari perusahaan. Langkah apa yang dilakukan oleh KFC untuk mengetahui *need and wish* para pelanggannya ?

- *Ya kita cari tahu kemauan pelanggan, kita datang satu per satu atau table to table (koloneling), disitu kita tanya masukan dan kritik pelanggan, gimana kesan mereka terhadap layanan dan produk kita. Sekaligus kita melakukan promosi produk (Restaurant Manager KFC Center Indonesia).*
- *Melalui program GES itu mbak, disitu pelanggan bisa menilai dan memberikan masukan mereka terhadap KFC (Staff marketing KFC Center Indonesia).*

3. Setelah mengetahui *need and wish customers*, lalu apa saja strategi CRM yang dilakukan oleh pihak KFC ?
 - *Mewujudkan atau merealisasikannya, tapi customer itu mintanya macem-macem, jadi hanya yang masuk akal saja kami realisasikan. Maksudnya yang sekiranya bisa kita penuhi. (Restaurant Manager KFC Center Indonesia).*
4. Adakah kategori khusus pelaksanaan CRM KFC ? Misalnya strategi CRM untuk pelanggan baru apakah beda dengan pelanggan lama ? Atau dalam hal pelayanan, produk, dan sebagainya ?
 - *Tidak ada bedanya, semua pelanggan dilayani sama. Mulai dari anak kecil sampai orang dewasa kita layani dengan senyum, ramah dan cepat (Restaurant Manager KFC Center Indonesia).*
5. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan CRM ?
 - *Faktor pendukungnya; brand KFC sudah terkenal dimana-mana, produk-produk yang inovatif dengan harga terjangkau dan bernilai tambah, karyawan kami yang sudah terlatih untuk melayani dengan “service excellent”, kami mempunyai gerai yang tersebar di berbagai daerah. Faktor penghambatnya sendiri; pelanggan yang masih kurang mengerti dengan program yang diadakan KFC Indonesia dan masih belum memaksimalkan pelayanan service booth yang sudah disediakan di beberapa gerai KFC. (Staf Marketing KFC Center Indonesia).*

6. Apa pengaruh atau dampak yang dirasakan oleh KFC Indonesia setelah melaksanakan CRM ?

- *Tingkat pendapatan dan penjualan meningkat setiap tahunnya, bertambahnya jumlah pelanggan delivery order serta pengunjung GES (Staf Marketing KFC Center Indonesia).*

b. Lainnya

1. Sebagai salah satu restoran cepat saji tertua di Indonesia saat ini, hal unik apa yang menjadi pembeda antara KFC dengan kompetitor ?

- *Gerai kami yang sudah tersebar banyak dimana-mana, kami selalu berinovatif terhadap produk mengikuti trend dan minat konsumen, rasa ayam kami yang selalu jadi favorit (Staf Marketing KFC Center Indonesia).*

Lampiran 1.2

Interview Guide (Pelanggan KFC Center Indonesia)

Nama : **Khsunul**

Umur : **24**

1. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan atau konsumen KFC ?
 - *22 tahun*
2. Seberapa sering anda membeli KFC dalam jangka waktu perbulan ?
 - *Dua kali sebulan*
3. Mengapa anda memilih KFC dibanding restoran cepat saji lainnya ?
 - *Rasanya yang enak*
4. Sebagai seorang pelanggan, bagaimanakah menurut anda pelayanan yang diberikan KFC kepada pelanggan ?
 - *Sudah baik*
5. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan kepada pihak KFC ? Secara langsung atau melalui media tertentu ?
 - *Secara langsung*
6. Bagaimana menurut anda tanggapan yang diberikan pihak KFC terhadap keluhan yang anda sampaikan ?
 - *Responnya baik*
7. Apakah anda mengetahui survey terhadap pelanggan atau *Guest Experience Survey* (GES) yang diadakan oleh pihak KFC ? Kalo iya, Bagaimana tanggapan anda terkait program (GES) tersebut ?

- *Kurang tahu*

8. Apakah anda puas dengan inovasi-inovasi yang dilakukan pihak KFC terhadap produknya ?

- *Iya, puas*

9. Bagaimana menurut anda manajemen hubungan pelanggan (menjalin hubungan dengan pelanggan) yang dilakukan oleh KFC dengan para pelanggannya ?

- *Sudah baik kok*

10. Manajemen hubungan pelanggan seperti apa yang anda harapkan dari KFC ?

- *Saya tidak paham, tapi sejauh ini hubungan KFC kepada pelanggan sudah baik*

Lampiran 1.3

Interview Guide (Pelanggan KFC Center Indonesia)

Nama : **Linda**

Umur : **22**

1. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan atau konsumen KFC ?
 - *Dari kecil sekitar umur 10 tahun*
2. Seberapa sering anda membeli KFC dalam jangka waktu perbulan ?
 - *5 kali sebulan*
3. Mengapa anda memilih KFC dibanding restoran cepat saji lainnya ?
 - *Harganya terjangkau dibanding restoran sejenis lainnya*
4. Sebagai seorang pelanggan, bagaimanakah menurut anda pelayanan yang diberikan KFC kepada pelanggan ?
 - *So so sih. Sejauh ini memang dominan yg ramah, walaupun kadang kalau ada ibu ibu kasiernya yg jutek gitu. Tp overall not badlah.*
5. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan kepada pihak KFC ? Secara langsung atau melalui media tertentu ?
 - *Belum pernah sih. Tpi kyknya kalau memang ada yg hrs dikeluhkan akan melakuai medsos di ig atau twitter.*
6. Bagaimana menurut anda tanggapan yang diberikan pihak KFC terhadap keluhan yang anda sampaikan ?
 - *Belum pernah menyampaikan keluhan, karena selalu puas.*

7. Apakah anda mengetahui survey terhadap pelanggan atau *Guest Experience Survey* (GES) yang diadakan oleh pihak KFC ? Kalo iya, Bagaimana tanggapan anda terkait program (GES) tersebut ?
 - *Tidak tahu*
8. Apakah anda puas dengan inovasi-inovasi yang dilakukan pihak KFC terhadap produknya ?
 - *Lumayan puas sih. KFC bisa banget mengikuti trend menu makanan terbaru, dan uniknya lagi menu makan terbaru yang mengikuti trend pasti selalu disesuaikan dengan identitasnya. Misalnya kayak gak jauh dari ayam yang dibuat corndog dll*
9. Bagaimana menurut anda manajemen hubungan pelanggan (menjalin hubungan dengan pelanggan) yang dilakukan oleh KFC dengan para pelanggannya ?
 - *Sejauh ini aku belum pernah merasakan pelayan spesial yang diberikan pihak kfc selain pelayanan pada saat melakukan pemesanan produk. Jadi menurut aku ya biasa ajasih. Standar*
10. Manajemen hubungan pelanggan seperti apa yang anda harapkan dari KFC ?
 - *Good relationship ke pelanggan. Misal ada pelayanan khusus untuk pelanggan yang makan di kfc. Misal kyk pemberian hadiah kehutan karena memakai pakaian yg sesuai identitas kfc yaitu merah. Tapi dalam bentuk kejutan dan tidak diberitahukan sebelumnya. Contoh aja sih.*

Lampiran 1.4

Interview Guide (Pelanggan KFC Center Indonesia)

Nama : Intan Devi

Umur : 25

1. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan atau konsumen KFC ?
 - *Dari SD kurang lebih umur 8 tahun*
2. Seberapa sering anda membeli KFC dalam jangka waktu perbulan ?
 - *3-6x sebulan*
3. Mengapa anda memilih KFC dibanding restoran cepat saji lainnya ?
 - *Tempat nyaman, jenis makanan banyak*
4. Sebagai seorang pelanggan, bagaimanakah menurut anda pelayanan yang diberikan KFC kepada pelanggan ?
 - *Memuaskan*
5. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan kepada pihak KFC ? Secara langsung atau melalui media tertentu ?
 - *Melalui media sosial KFC*
6. Bagaimana menurut anda tanggapan yang diberikan pihak KFC terhadap keluhan yang anda sampaikan ?
 - *Ditanggapi dengan baik*

7. Apakah anda mengetahui survey terhadap pelanggan atau *Guest Experience Survey* (GES) yang diadakan oleh pihak KFC ? Kalo iya, Bagaimana tanggapan anda terkait program (GES) tersebut ?
 - *Tidak tahu*
8. Apakah anda puas dengan inovasi-inovasi yang dilakukan pihak KFC terhadap produknya ?
 - *Puas*
9. Bagaimana menurut anda manajemen hubungan pelanggan (menjalin hubungan dengan pelanggan) yang dilakukan oleh KFC dengan para pelanggannya ?
 - *Baik menurut saya*
10. Manajemen hubungan pelanggan seperti apa yang anda harapkan dari KFC ?
 - *Pelayanan yang lebih cepat dan ramah*

Lampiran 1.5

Interview Guide (Pelanggan KFC Center Indonesia)

Nama : **Miftah**

Umur : **23**

1. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan atau konsumen KFC ?
 - *Sudah dari SMP, kurang lebih sudah 11 tahunan*
2. Seberapa sering anda membeli KFC dalam jangka waktu perbulan ?
 - *sebulan 3-5 kali*
3. Mengapa anda memilih KFC dibanding restoran cepat saji lainnya ?
 - *Ayamnya gede daripada yang lain*
4. Sebagai seorang pelanggan, bagaimanakah menurut anda pelayanan yang diberikan KFC kepada pelanggan ?
 - *Bagus dan cepat*
5. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan kepada pihak KFC ? Secara langsung atau melalui media tertentu ?
 - *Melalui pramusaji*
6. Bagaimana menurut anda tanggapan yang diberikan pihak KFC terhadap keluhan yang anda sampaikan ?
 - *Biasa aja*

7. Apakah anda mengetahui survey terhadap pelanggan atau *Guest Experience Survey* (GES) yang diadakan oleh pihak KFC ? Kalo iya, Bagaimana tanggapan anda terkait program (GES) tersebut ?
 - *Tidak tahu*
8. Apakah anda puas dengan inovasi-inovasi yang dilakukan pihak KFC terhadap produknya ?
 - *Sangat puas*
9. Bagaimana menurut anda manajemen hubungan pelanggan (menjalin hubungan dengan pelanggan) yang dilakukan oleh KFC dengan para pelanggannya ?
 - *Sangat baik*
10. Manajemen hubungan pelanggan seperti apa yang anda harapkan dari KFC ?
 - *Seperti kupu-kupu dan bunga lah, saling menguntungkan*

Lampiran 1.6

Interview Guide (Pelanggan KFC Center Indonesia)

Nama : Ratri

Umur : 23

1. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan atau konsumen KFC ?
 - *5 tahun belakangan*
2. Seberapa sering anda membeli KFC dalam jangka waktu perbulan ?
 - *10 kali sebulan*
3. Mengapa anda memilih KFC dibanding restoran cepat saji lainnya ?
 - *Rasanya enak dibanding yang lain*
4. Sebagai seorang pelanggan, bagaimanakah menurut anda pelayanan yang diberikan KFC kepada pelanggan ?
 - *Baik*
5. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan kepada pihak KFC ? Secara langsung atau melalui media tertentu ?
 - *Melalui media (media sosial KFC)*
6. Bagaimana menurut anda tanggapan yang diberikan pihak KFC terhadap keluhan yang anda sampaikan ?
 - *Sejauh ini baik*

7. Apakah anda mengetahui survey terhadap pelanggan atau *Guest Experience Survey* (GES) yang diadakan oleh pihak KFC ? Kalo iya, Bagaimana tanggapan anda terkait program (GES) tersebut ?
 - *Ya tahu. Bagus karena kita bisa kasih penilaian terhadap KFC*
8. Apakah anda puas dengan inovasi-inovasi yang dilakukan pihak KFC terhadap produknya ?
 - *Iya*
9. Bagaimana menurut anda manajemen hubungan pelanggan (menjalin hubungan dengan pelanggan) yang dilakukan oleh KFC dengan para pelanggannya ?
 - *Baik*
10. Manajemen hubungan pelanggan seperti apa yang anda harapkan dari KFC ?
 - *Untuk sekarang ga ada, saya rasa sudah cukup baik manajemen hubungan pelanggan yang dilakukan KFC*

Lampiran 1.7

Interview Guide (Pelanggan KFC Center Indonesia)

Nama : **Roni**

Umur : -

1. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan atau konsumen KFC ?
 - *Sudah 3 tahun*
2. Seberapa sering anda membeli KFC dalam jangka waktu perbulan ?
 - *4 kali sebulaln*
3. Mengapa anda memilih KFC dibanding restoran cepat saji lainnya ?
 - *Karena rasanya enak*
4. Sebagai seorang pelanggan, bagaimanakah menurut anda pelayanan yang diberikan KFC kepada pelanggan ?
 - *Pelayanan KFC sangat baik bagi pelanggan*
5. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan kepada pihak KFC ? Secara langsung atau melalui media tertentu ?
 - *Secara langsung*
6. Bagaimana menurut anda tanggapan yang diberikan pihak KFC terhadap keluhan yang anda sampaikan ?
 - *Sangat membantu*

7. Apakah anda mengetahui survey terhadap pelanggan atau *Guest Experience Survey* (GES) yang diadakan oleh pihak KFC ? Kalo iya, Bagaimana tanggapan anda terkait program (GES) tersebut ?
 - *Iya saya tau. Programnya sangat bagus*
8. Apakah anda puas dengan inovasi-inovasi yang dilakukan pihak KFC terhadap produknya ?
 - *Sangat puas*
9. Bagaimana menurut anda manajemen hubungan pelanggan (menjalin hubungan dengan pelanggan) yang dilakukan oleh KFC dengan para pelanggannya ?
 - *Sangat baik*
10. Manajemen hubungan pelanggan seperti apa yang anda harapkan dari KFC ?
 - *Mengetahui kebutuhan konsumen*

Lampiran 1.8

Interview Guide (Pelanggan KFC Center Indonesia)

Nama : **Alfaruqi**

Umur : **21**

1. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan atau konsumen KFC ?
 - *8 tahun*
2. Seberapa sering anda membeli KFC dalam jangka waktu perbulan ?
 - *4 sampai 5 kali*
3. Mengapa anda memilih KFC dibanding restoran cepat saji lainnya ?
 - *Murah dan banyak promo. Bisa bayar pake DANA lagi*
4. Sebagai seorang pelanggan, bagaimanakah menurut anda pelayanan yang diberikan KFC kepada pelanggan ?
 - *Cukup, kadang kasirnya tidak ramah*
5. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan kepada pihak KFC ? Secara langsung atau melalui media tertentu ?
 - *Media sosial*
6. Bagaimana menurut anda tanggapan yang diberikan pihak KFC terhadap keluhan yang anda sampaikan ?
 - *Belum terlalu merasakan dampaknya*

7. Apakah anda mengetahui survey terhadap pelanggan atau *Guest Experience Survey* (GES) yang diadakan oleh pihak KFC ? Kalo iya, Bagaimana tanggapan anda terkait program (GES) tersebut ?

- *Tidak*

8. Apakah anda puas dengan inovasi-inovasi yang dilakukan pihak KFC terhadap produknya ?

- *Cukup puas*

9. Bagaimana menurut anda manajemen hubungan pelanggan (menjalin hubungan dengan pelanggan) yang dilakukan oleh KFC dengan para pelanggannya ?

- *Kurang merata, menurut saya*

10. Manajemen hubungan pelanggan seperti apa yang anda harapkan dari KFC ?

- *Memberi sponsor atau mengadakan event*

Lampiran 1.9

Interview Guide (Pelanggan KFC Center Indonesia)

Nama : Ivan Dharmawan

Umur : 28

1. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan atau konsumen KFC ?
 - *Sudah lama, dari kecil*
2. Seberapa sering anda membeli KFC dalam jangka waktu perbulan ?
 - *Seminggu sekali, jadi mungkin sebulan 4 kali*
3. Mengapa anda memilih KFC dibanding restoran cepat saji lainnya ?
 - *Bisa pakai DANA dan itu lebih murah, sebenarnya lebih enak dan murah olive sih*
4. Sebagai seorang pelanggan, bagaimanakah menurut anda pelayanan yang diberikan KFC kepada pelanggan ?
 - *Lebih dari cukup*
5. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan kepada pihak KFC ? Secara langsung atau melalui media tertentu ?
 - *Belum pernah ngeluh, walaupun ngeluh paling lewat media sosial twitter atau instagram*
6. Bagaimana menurut anda tanggapan yang diberikan pihak KFC terhadap keluhan yang anda sampaikan ?
 - *Mungkin akan dijawab dengan bijak*

7. Apakah anda mengetahui survey terhadap pelanggan atau *Guest Experience Survey* (GES) yang diadakan oleh pihak KFC ? Kalo iya, Bagaimana tanggapan anda terkait program (GES) tersebut ?

- *Belum tahu saya*

8. Apakah anda puas dengan inovasi-inovasi yang dilakukan pihak KFC terhadap produknya ?

- *Cukup menarik dengan adanya berbagai macam menu pilihan, mungkin kedepannya lebih diadakan lagi inovasi menu" makanan berbau ciri khas nusantara kayak toko sebelah*

9. Bagaimana menurut anda manajemen hubungan pelanggan (menjalin hubungan dengan pelanggan) yang dilakukan oleh KFC dengan para pelanggannya ?

- *Bagus sih, pernah dari pihak manajernya turun tangan mengatasi ramainya konsumen*

10. Manajemen hubungan pelanggan seperti apa yang anda harapkan dari KFC ?

- *Lebih terbuka lagi menerima dan memberi solusi keluhan pelanggan*

Lampiran 1.10

Interview Guide (Pelanggan KFC Center Indonesia)

Nama : **Rahmadanty Isty**

Umur : **23**

1. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan atau konsumen KFC ?
 - *Sejak SD kelas 5. Kurang lebih 12 tahun*
2. Seberapa sering anda membeli KFC dalam jangka waktu perbulan ?
 - *3 sampai 4 kali sebulan*
3. Mengapa anda memilih KFC dibanding restoran cepat saji lainnya ?
 - *Karena ayamnya KFC enak, favorit sih*
4. Sebagai seorang pelanggan, bagaimanakah menurut anda pelayanan yang diberikan KFC kepada pelanggan ?
 - *Alhamdulillah sejauh ini terlayani dengan baik*
5. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan kepada pihak KFC ? Secara langsung atau melalui media tertentu ?
 - *Langsung sama karyawan KFC*
6. Bagaimana menurut anda tanggapan yang diberikan pihak KFC terhadap keluhan yang anda sampaikan ?
 - *Sejauh ini mereka menanggapi keluhan saya dengan baik dan sopan*

7. Apakah anda mengetahui survey terhadap pelanggan atau *Guest Experience Survey* (GES) yang diadakan oleh pihak KFC ? Kalo iya, Bagaimana tanggapan anda terkait program (GES) tersebut ?

- *Iya saya tahu. Bagus sih surveynya kalo ngisi survey bisa dapat gratis drumstick*

8. Apakah anda puas dengan inovasi-inovasi yang dilakukan pihak KFC terhadap produknya ?

- *Sangat puas. Apalagi dengan promo-promo yang diberikan*

9. Bagaimana menurut anda manajemen hubungan pelanggan (menjalin hubungan dengan pelanggan) yang dilakukan oleh KFC dengan para pelanggannya ?

- *Baik*

10. Manajemen hubungan pelanggan seperti apa yang anda harapkan dari KFC ?

- *Lebih baik lagi lah kedepannya*