

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1	Strategi promosi	Periklanan	Bagaimana cara anda mengingatkan setiap pelanggan bahwa adanya produk baru di Toko kaelona?
		Promosi penjualan	Apa jenis promosi penjualan yang sering digunakan Toko Kaelona?
		pelayanan	Bagaimana pelayanan yang anda terima saat berbelanja di Toko Kaelona?
2	Loyalitas Pelanggan	Kualitas produk	Apa upaya yang anda lakukan untuk memastikan produk yang dijual tetap berkualitas baik?
		Kualitas Layanan	Apa yang anda lakukan jika pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan di toko kaelona ?
		Harga Promosi	Bagaimana anda menjelaskan tentang harga produk kepada pelanggan? Media promosi apa yang digunakan untuk memperkenalkan toko kaelona kepada masyarakat? Apakah strategi promosi yang digunakan Toko Kaelona saat ini sudah efektif dalam meningkatkan kesadaran merek?

Transkrip Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana cara anda mengingatkan setiap pelanggan bahwa adanya produk baru di Toko kaelona Mart?	Ibu Esther (pemilik toko): Toko Kaelona memanfaatkan media sosial seperti whatsapp, facebook dan tiktok untuk memposting produk , juga pemilik toko langsung memberitahukan kepada pelanggan tentang produk-produk terbaru yang dijual di Toko Kaelona. Selain digital toko kaelona juga menggunakan iklan offline seperti spanduk yang dipasang di depan toko untuk menarik pelanggan yang ada disekitar. Nitha dan Yohana (karyawan): dengan memposting produk semenarik mungkin di media sosial seperti whatsapp, facebook dan tiktok agar pelanggan tahu bahwa adanya produk baru di toko.
2	Apa jenis promosi penjualan yang sering digunakan Toko Kaelona?	Ibu Esther (pemilik toko): menurut saya promosi penjualan yang kami lakukan ialah memberikan diskon harga kepada pelanggan tetap, menampilkan produk semenarik mungkin didalam toko agar pelanggan tertarik untuk membelinya. Wila (karyawan): menurut saya jenis promosi yang sering dilakukan Toko Kaelona ialah mengadakan potongan harga dan juga pemilik toko sering memposting produk lewat akun media sosial.
3	Bagaimana pelayanan yang anda terima saat berbelanja di Toko Kaelona?	Ulfa (pelanggan): menurut saya pelayanan yng dilakukan di Toko Kaelona saat saya berbelanja yaitu sangat memuaskan, pemilik toko yang ramah, sopan, karyawan yang baik membantu dalam memilih produk yang ingin dibeli.

		Helen (pelanggan): Menurut saya pelayanan yang saya terima di Toko Kaelona ketika berbelanja yaitu ramah pemilik toko dan karyawan sangat baik dalam melayani pembeli, juga karyawan toko membantu dalam memilih produk yang ingin kita beli.
4	Apa upaya yang anda lakukan untuk memastikan produk yang dijual tetap berkualitas baik?	Ibu Esther (pemilik toko): untuk memastikan produk yang dijual di toko tetap berkualitas baik yaitu dengan memeriksa barang yang masuk dalam keadaan yang baik, mengecek barang-barang yang kadaluwarsa dan memeriksa produk yang sudah rusak jika ada. Enjel (karyawan): menurut saya untuk memastikan bahwa produk yang dijual di toko berkualitas dengan baik yaitu mengecek barang yang lama dijual ditoko apakah itu sudah kadaluwarsa atau tidak dan membersihkan rak penyimpanan produk. Helen (pelanggan): Menurut saya upaya yang dilakukan Toko Kaelonan untuk memastikan produk yang dijual tetap berkualitas baik yaitu dengan melakukan pemeriksaan barang seperti mengecek setiap saat barang yang sudah kadaluwarsa dan barang yang sudah tidak layak di perjual belikan
5.	Apa yang anda lakukan jika pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan di toko kaelona ?	Ibu Esther (pemilik toko): Menurut saya hal yang bisa kami lakukan jika pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan di toko kami adalah menanyakan langsung dengan jelas apa yang membuat pelanggan tidak puas, menerima keluhan dari pelanggan dengan baik dan meminta maaf kepada pelanggan atas kesalahan yang kami lakukan yang membuat pelanggan tidak puas dengan pelayanan.

6.	Bagaimana anda menjelaskan tentang harga produk kepada pelanggan?	Enjel (karyawan): Menurut saya yang kami lakukan jika pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan di toko yaitu meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan dan menanyakan langsung apa yang membuat pelanggan kurang puas dan tidak terpancing emosi saat menghadapi pelanggan yang sedang marah. Ibu Esther (pemilik toko): kami menjelaskan harga produk kepada pelanggan bahwa produk yang dijual di toko berbeda-beda di sesuaikan dengan kualitas barang, semakin tinggi kualitas produk maka semakin mahal harga produk yang dijual. Kami juga memajang harga produk di label barang dan sudah di input di komputer. Yohana (karyawan): Menurut saya kami menyampaikan harga produk kepada pelanggan yaitu kami menunjukkan harga yang sudah dipajang di kemasan produk dan sudah dipasang di rak barang. Jesika (pelanggan): Menurut saya pemilik Toko dan Karyawan menjelaskan harga produk yang ada di Toko kaelona dengan menyampaikan langsung kepada pelanggan tentang harga produk di Toko, juga harga produk yang saya lihat sudah dipajang di Rak-rak penyimpanan produk yang dijual.
7.	Media promosi apa yang digunakan untuk memperkenalkan Toko Kaelona kepada masyarakat?	Ibu Esther (pemilik toko): media promosi yang digunakan Toko Kaelona yaitu memanfaatkan akun media sosial seperti whatsapp, faceebook dan tiktok dengan cara kami memposting produk-produk yang kami jual, sehingga orang bisa melihatnya. dan mengadakan promo ataupun diskon khusus untuk

		membangun hubungan yang baik dengan pelanggan kami. Yohana (karyawan): menurut saya media promosi yang digunakan untuk memperkenalkan toko kepada masyarakat yaitu dengan cara pemilik toko memposting produk di media sosial melalui akun pemilik toko. Toko kaelona sering mengadakan promo khusus sehingga banyaknya pelanggan yang datang berbelanja sehingga toko tersebut dikenal oleh masyarakat. Jesika (pelanggan): Menurut saya promosi yang digunakan Toko Kaelona untuk memperkenalkan tokonya kepada masyarakat ialah sering melihat postingan pemilik toko di facebook dan tiktok, juga salah satunya rekomendasi dari teman saya.
8.	Apakah strategi promosi yang digunakan toko kaelona saat ini sudah efektif dalam meningkatkan kesadaran merek?	Yusri (pelanggan): menurut saya strategi promosi yang digunakan oleh Toko Kaelona sudah cukup efektif dalam meningkatkan kesadaran merek. Saya mulai nyaman berbelanja di Toko Kaelona karna pemilik toko yang ramah, juga sering adanya diskon dan potongan harga. Saya juga sering merekomendasikan Toko Kaelona kepada teman dan keluarga karna saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima oleh sebab itu strategi promosi yang digunakan Toko Kaelona sudah efektif dalam meningkatkan kesadaran merek.