

## **LAMPIRAN**

### Pedoman Observasi

| No. | Objek Yang Diobservasi                                                                 | Keterangan                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Gambaran Lokasi Penelitian                                                             | 1. Letak geografis                                                                                                                                                        |
| 2.  | Efektivitas Pemasaran UMKM Alva Cake Melalui Media Sosial Dalam Meningkatkan Penjualan | <div>1. Mengamati proses produksi pembuatan produk yang dilakukan Alva Cake</div> <div>2. Mengamati praktik pemasaran melalui media sosial yang dilakukan Alva Cake</div> |

### Instrumen Wawancara

| Variabel           | Indikator |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Strategi Pemasaran | Produk    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bagaimana desain produk yang digunakann oleh Alva Cake?</li><li>2. Sejauh mana permintaan konsumen terhadap produk Alva Cake dapat dipenuhi?</li><li>3. Bagaimana kualitas produk yang ditawarkan oleh Alva Cake?</li><li>4. Apakah produk Alva Cake dilengkapi dengan label atau logo khusus? jika ya, bagaimana karakteristiknya?</li><li>5. Apakah produk siklus Alva Cake berlangsung berkesinambungan?</li><li>6. Bagaimana dengan kemasan produknya? Apakah sudah dikemas atau belum?</li></ol> |
|                    | Harga     | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bagaimana kebijakan penetapan harga pada produk Alva Cake, termasuk variasi harga berdasarkan jenis dan bentuk kue?</li><li>2. Apakah ada diskon harga yang diberikan Alva Cake?</li><li>3. Bagaimana kebijakan tariff pengiriman untuk</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                     |

|              |         |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |         | <p>pesanan yang diminta dikirimkan oleh konsumen, apakah terdapat penambahan biaya?</p> <p>4. Metode pembayaran apa saja yang digunakan oleh Alva Cake, apakah melalui via transfer atau langsung tunai?</p>                                                 |
|              | Tempat  | <p>1. Bagaimana strategi lokasi (tempat) yang diterapkan dalam pemasaran produk Alva Cake?</p> <p>2. Apakah Alva Cake telah memiliki lokasi usaha sendiri?</p> <p>3. Wilayah atau area mana saja yang dilayani oleh Alva Cake untuk layanan pengantaran?</p> |
|              | Promosi | <p>1. Jenis kegiatan promosi apa saja yang dilaksanakan oleh Alva Cake?</p> <p>2. Bagaimana bentuk konkret pelaksanaan promosi tersebut?</p>                                                                                                                 |
| Media Sosial | Konteks | <p>1. Bagaimana gaya bahasa yang diterapkan Alva Cake dalam setiap unggahan di media sosial?</p> <p>2. Apakah saat mengunggah postingan disertai dengan teks pendukung?</p>                                                                                  |

|  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |            | <p>3. Platform media sosial apa saja yang sering digunakan Alva Cake?</p> <p>4. Apakah setiap foto atau video yang diunggah sudah melalui proses pengeditan?</p> <p>5. Apakah Alva Cake menggunakan elemen audio atau musik pada setiap konten yang diunggah?</p>                                                                                                                                     |
|  | Komunikasi | <p>1. Bagaimana kebijakan komunikasi yang diterapkan oleh Alva Cake dalam berinteraksi dengan konsumen?</p> <p>2. Bagaimana respon Alva Cake dalam menerima dan menanggapi umpan balik dari konsumen?</p> <p>3. Bagaimana teknik penyusunan pesan yang mudah dipahami agar konsumen tertarik untuk membeli?</p> <p>4. Bagaimana etika komunikasi Alva Cake saat melayani pemesanan dari konsumen?</p> |
|  | Kolaborasi | <p>1. Apakah Alva Cake bekerja sama dengan layanan kurir atau menggunakan armada pengiriman sendiri?</p> <p>2. Apakah Alva Cake melakukan kolaborasi dengan pelaku usaha lain?</p>                                                                                                                                                                                                                    |

|  |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |         | 3. Apakah ada komunitas atau kelompok dengan pelaku usaha lainnya?                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|  | Koneksi | <p>1. Bagaimana strategi yang diterapkan Alva Cake untuk memelihara dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan konsumen?</p> <p>2. Adakah teknik atau taktik yang digunakan Alva Cake dalam meningkatkan penjualan kepada konsumen?</p> <p>3. Apakah saat melakukan pengantaran atau pengiriman pesanan kepada konsumen dibangun berdasarkan kepercayaan?</p> |

## Transkrip Wawancara

Hari/tanggal : 25 April 2026

Informan : Kriselda Barreallo

Keterangan : Pemilik UMKM Alva Cake

| Variabel           | Indikator | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Strategi Pemasaran | Produk    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bagaimana desain produk yang digunakann oleh Alva Cake?</li><li>2. Sejauh mana permintaan konsumen terhadap produk Alva Cake dapat dipenuhi?</li><li>3. Bagaimana kualitas produk yang ditawarkan oleh Alva Cake?</li><li>4. Apakah produk Alva Cake dilengkapi dengan label atau logo khusus? jika ya, bagaimana karakteristiknya?</li><li>5. Apakah produk siklus Alva Cake berlangsung berkesinambunga?</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Desain produk yang ditawarkan oleh Alva Cake mempertmbangka n hal seperti tema ulang tahun, warna, dan bentuk kue yang menarik</li><li>2. Permintaan konsumen dipenuhi</li><li>3. Higenis dan aman</li><li>4. Belum memiliki logo</li><li>5. Hanya membuat kue jika ada pesanan</li><li>6. Ya, sudah dikemas</li></ol> |

|  |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |       | 6. Bagaimana dengan kemasan produknya? Apakah sudah dikemas atau belum?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|  | Harga | <p>1. Bagaimana kebijakan penetapan harga pada produk Alva Cake, termasuk variasi harga berdasarkan jenis dan bentuk kue?</p> <p>2. Apakah ada diskon harga yang diberikan Alva Cake?</p> <p>3. Bagaimana kebijakan tariff pengiriman untuk pesanan yang diminta dikirimkan oleh konsumen, apakah terdapat penambahan biaya?</p> <p>4. Metode pembayaran apa saja yang digunakan oleh Alva Cake, apakah melalui via transfer atau langsung</p> | <p>1. Variasi harga sesuai dengan bentuk kue. Harganya mulai dari Rp100.000-300.000 ribu</p> <p>2. Ada, jika konsumen memesan dua lebih kue</p> <p>3. Ada penambahan biaya untuk lokasi jauh</p> <p>4. Bisa melalui via transfer dan lebih banyak langsung tunai</p> |



|  |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |         | tunai?                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|  | Tempat  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana strategi lokasi (tempat) yang diterapkan dalam pemasaran produk Alva Cake?</li> <li>2. Apakah Alva Cake telah memiliki lokasi usaha sendiri?</li> <li>3. Wilayah atau area mana saja yang dilayani oleh Alva Cake untuk layanan pengantaran?</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usaha dilakukan di rumah, kemudia untuk pemasarannya melalui media sosial Facebook dan WhatsApp</li> <li>2. Ya</li> <li>3. Hanya yang dekat-dekat saja</li> </ol>                                                                                                                                   |
|  | Promosi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis kegiatan promosi apa saja yang dilaksanakan oleh Alva Cake?</li> <li>2. Bagaimana bentuk konkret pelaksanaan promosi tersebut?</li> </ol>                                                                                                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan diskon dan lilin gratis</li> <li>2. Misalnya ada konsumen memesan dua kue dengan harga Rp150.000 ribu, jadi harga dua kue Rp300.000 ribu. Namun, bisa hanya membayar Rp280.000 ribu dengan catatan sudah langganan. Jika baru pertama kali membeli hanya gratis di lilin saja</li> </ol> |

|              |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Media Sosial | Konteks    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana gaya bahasa yang diterapkan Alva Cake dalam setiap unggahan di media sosial?</li> <li>2. Apakah saat mengunggah postingan disertai dengan teks pendukung?</li> <li>3. Platform media sosial apa saja yang sering digunakan Alva Cake?</li> <li>4. Apakah setiap foto atau video yang diunggah sudah melalui proses pengeditan?</li> <li>5. Apakah Alva Cake menggunakan elemen audio atau musik pada setiap konten yang diunggah?</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan bahasa baku</li> <li>2. Ya, tapi tidak menggunakan bahasa pemasaran</li> <li>3. Hanya menggunakan media sosial Facebook dan WhatsApp, tapi lebih aktif di Facebook</li> <li>4. Biasa diedit, biasa juga langsung diposting</li> <li>5. Tidak</li> </ol> |
|              | Komunikasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kebijakan komunikasi yang diterapkan oleh Alva Cake dalam berinteraksi dengan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Balas pesan konsumen secepat mungkin, ramah, memberikan informasi yang jelas tentang produk dan harga</li> <li>2. Menerima dan menanggapi</li> </ol>                                                                                                                |

|  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |            | <p>konsumen?</p> <p>2. Bagaimana respon Alva Cake dalam menerima dan menanggapi umpan balik dari konsumen?</p> <p>3. Bagaimana teknik penyusunan pesan yang mudah dipahami agar konsumen tertarik untuk membeli?</p> <p>4. Bagaimana etika komunikasi Alva Cake saat melayani pemesanan dari konsumen?</p> | <p>umpan balik dari konsumen dengan ramah</p> <p>3. Menggunakan bahasa semenarik mungkin, singkat, dan jelas</p> <p>4. Menyapa konsumen dengan ramah, mengonfirmasi pesanan dengan jelas kepada konsumen tentang produk. Dan juga mengucapkan terima kasih atas pesanan kepada konsumen</p> |
|  | Kolaborasi | <p>1. Apakah Alva Cake bekerja sama dengan layanan kurir atau menggunakan armada pengiriman sendiri?</p> <p>2. Apakah Alva Cake melakukan kolaborasi dengan pelaku usaha lain?</p>                                                                                                                         | <p>1. Menggunakan armada sendiri</p> <p>2. Tidak</p> <p>3. Tidak</p>                                                                                                                                                                                                                        |

|  |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                            |
|--|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |         | 3. Apakah ada komunitas atau kelompok dengan pelaku usaha lainnya?                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |
|  | Koneksi | <p>1. Bagaimana strategi yang diterapkan Alva Cake untuk memelihara dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan konsumen?</p> <p>2. Adakah teknik atau taktik yang digunakan Alva Cake dalam meningkatkan penjualan kepada konsumen?</p> <p>3. Apakah saat melakukan pengantaran atau pengiriman pesanan kepada konsumen dibangun berdasarkan kepercayaan?</p> | <p>1. Berkomunikasi dengan baik dan ramah</p> <p>2. Berusaha mendekor atau menghias kue dengan tampilan yang baru atau lebih menarik</p> <p>3. Ya, tentu sudah percaya dengan konsumen</p> |

Hari/tanggal : 24 April, 08 Mei, 16 Mei, 17 Mei 2026

Informan :

Informan Kedua : Erni Rensi Panggoa

Informan Ketiga : Yanti De'de'

Informan Keempat : Irma Yanti Mangi'

Informan Kelima : Serlina Pagiling

Keterangan : Konsumen

| Variabel           | Indikator | Item Wawancara                                                                                                                                   | Informan        | Data                                                                                                                                          |
|--------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Strategi Pemasaran | Produk    | 1. Bagaimana desain produk yang digunakann oleh Alva Cake?                                                                                       | Informan Kedua  | 1. Sesuai pesanan, menarik<br>2. Ya, dipenuhi<br>3. Bagus, enak<br>4. Belum/tidak punya logo<br>5. Sesuai pesanan<br>6. Dikemas, ada kotaknya |
|                    |           | 2. Sejauh mana permintaan konsumen terhadap produk Alva Cake dapat dipenuhi?<br><br>3. Bagaimana kualitas produk yang ditawarkan oleh Alva Cake? | Informan Ketiga | 1. Menarik<br>2. Ya, dipenuhi<br>3. Baik, menggunakan bahan segar dan                                                                         |

|  |  |                                                                                                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | 4. Apakah produk Alva Cake dilengkapi dengan label atau logo khusus? jika ya, bagaimana karakteristiknya? |                  | <p>aman</p> <p>4. Belum ada</p> <p>5. Ya, berkesinambungan</p> <p>6. Sudah dikemas</p>                                                                                                                                                           |
|  |  | 5. Apakah produk siklus Alva Cake berlangsung berkesinambungan?                                           | Informan Keempat | <p>1. Menarik</p> <p>2. Dipenuhi</p> <p>3. Baik dan bagus</p> <p>4. Tidak/belum ada</p> <p>5. Ya, jika ada pesanan</p> <p>6. Sudah dikemas</p>                                                                                                   |
|  |  | 6. Bagaimana dengan kemasan produknya? Apakah sudah dikemas atau belum?                                   | Informan Kelima  | <p>1. Menarik</p> <p>2. Menyediakan banyak varian</p> <p>3. Tetap mengutamakan kehigenisan dan pertahanan rasa</p> <p>4. Belum ada label/logonya</p> <p>5. Ya, jika melakukan pemesanan</p> <p>6. Ya, sudah dikemas dengan rapi dan higienis</p> |

|  |       |                                                                                                                        |                  |                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Harga | 1. Bagaimana kebijakan penetapan harga pada produk Alva Cake, termasuk variasi harga berdasarkan jenis dan bentuk kue? | Informan Kedua   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai pesanan, mau harga berapa</li> <li>2. Belum ada</li> <li>3. Tidak, karena lokasinya dekat</li> <li>4. Langsung tunai</li> </ol>                                  |
|  |       | 2. Apakah ada diskon harga yang diberikan Alva Cake?                                                                   | Informan Ketiga  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai pesanan</li> <li>2. Ya, ada lilin gratis</li> <li>3. Terdapat penambahan biasaya, tergantung lokasi pengiriman</li> <li>4. Bisa transfer, bisa tunai</li> </ol>  |
|  |       | 3. Bagaimana kebijakan tariff pengiriman untuk pesanan yang diminta dikirimkan oleh konsumen, apakah terdapat          | Informan Keempat | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai pesanan</li> <li>2. Ada</li> <li>3. Tidak (mengambil sendiri)</li> <li>4. Tunai</li> </ol>                                                                       |
|  |       |                                                                                                                        | Informan Kelima  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebijakan penetapan harga sesuai pesanan</li> <li>2. Ya, ada diskon</li> <li>3. Ada penambahan ongkos baiaya pengiriman</li> <li>4. Tunai dan transfer/debit</li> </ol> |
|  |       |                                                                                                                        |                  |                                                                                                                                                                                                                   |

|  |        |                                                                                                                                                                |                  |                                                                                                                 |
|--|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |        | <p>penambahan biaya?</p> <p>4. Metode pembayaran apa saja yang digunakan oleh Alva Cake, apakah melalui via transfer atau langsung tunai?</p>                  |                  |                                                                                                                 |
|  | Tempat | <p>1. Bagaimana strategi lokasi (tempat) yang diterapkan dalam pemasaran produk Alva Cake?</p> <p>2. Apakah Alva Cake telah memiliki lokasi usaha sendiri?</p> | Informan Kedua   | <p>1. Masih di rumah /usaha rumahan, pemasarannya melalui media sosial</p> <p>2. Masih di tempat tinggalnya</p> |
|  |        |                                                                                                                                                                | Informan Ketiga  | <p>1. Terjangkau, pemasarannya melalui media sosial</p> <p>2. Ya</p>                                            |
|  |        |                                                                                                                                                                | Informan Keempat | <p>1. Strategis, mudah dijangkau</p> <p>2. Ya, usaha rumahan</p>                                                |



|  |         |                                                                                                                                                                                           |                  |                                                                                                                                                                                  |
|--|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |         |                                                                                                                                                                                           | Informan Kelima  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alva Cake memudahkan untuk pemesanan karena ada media sosial Facebook dan WhatsApp</li> <li>2. Ya, sudah ada/masih di rumah</li> </ol> |
|  | Promosi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis kegiatan promosi apa saja yang dilaksanakan oleh Alva Cake?</li> <li>2. Bagaimana bentuk konkret pelaksanaan promosi tersebut?</li> </ol> | Informan Kedua   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui media sosial</li> <li>2. Mempromosikan produk dengan alamatnya, kemudian dipromosikan melalui media sosial</li> </ol>          |
|  |         |                                                                                                                                                                                           | Informan Ketiga  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempromosikan melalui media sosial, kemudian memberikan diskon</li> <li>2. Unggahan foto produk</li> </ol>                             |
|  |         |                                                                                                                                                                                           | Informan Keempat | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promosinya di media sosial</li> <li>2. Mengupload foto tentang produknya</li> </ol>                                                    |
|  |         |                                                                                                                                                                                           | Informan Kelima  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promosi digital</li> <li>2. Mengunggah foto</li> </ol>                                                                                 |

|              |         |                                                                                                                                                                                                                                                |                  |                                                                             |
|--------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|              |         |                                                                                                                                                                                                                                                |                  | produk                                                                      |
| Media Sosial | Konteks | 1. Bagaimana gaya bahasa yang diterapkan Alva Cake dalam setiap unggahan di media sosial?<br><br>2. Apakah saat mengunggah postingan disertai dengan teks pendukung?<br><br>3. Platform media sosial apa saja yang sering digunakan Alva Cake? | Informan Kedua   | 1. Tidak<br>1. Menggunakan bahasa menarik<br>2. Ya<br>3. Facebook, WhatsApp |
|              |         |                                                                                                                                                                                                                                                | Informan Ketiga  | 1. Ramah, mudah dipahami<br>2. Ya<br>3. Facebook dan WhatsApp               |
|              |         |                                                                                                                                                                                                                                                | Informan Keempat | 1. Bahasa baku, mudah dimengerti<br>2. Facebook dan WhatsApp                |
|              |         |                                                                                                                                                                                                                                                | Informan Kelima  | 1. Ramah, hangat<br>2. Facebook, WhatsApp                                   |

|  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                        |
|--|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Komunikasi | 1. Bagaimana kebijakan komunikasi yang diterapkan oleh Alva Cake dalam berinteraksi dengan konsumen?<br><br>2. Bagaimana respon Alva Cake dalam menerima dan menanggapi umpan balik dari konsumen?<br><br>3. Bagaimana teknik penyusunan pesan yang mudah dipahami agar konsumen tertarik untuk membeli? | Informan Kedua  | 1. Dijawab sesuai pesanan<br>2. Merespon dengan baik<br>3. Ditawarkan melalui media sosial dan fotonya ditata sedemikian rupa<br>4. Bagus, baik, bahasa mudah dipahami |
|  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Informan Ketiga | 1. Ramah, cepat tanggap, sopan<br>2. Menerima kritik dan saran dengan baik<br>3. Menggunakan bahasa singkat,                                                           |

|  |         |                                                                                                                          |                  |                                                                                                                                                      |
|--|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |         | 4. Bagaimana etika komunikasi Alva Cake saat melayani pemesanan dari konsumen?                                           |                  | menarik, jelas<br>4. Sopan, sabar, ramah                                                                                                             |
|  |         |                                                                                                                          | Informan Keempat | 1. Komunikasinya berlangsung baik antar konsumen dengan penjual<br>2. Ramah baik<br>3. Baik, disambut dengan ramah                                   |
|  |         |                                                                                                                          | Informan Kelima  | 1. Responsif dan solutif dan memberikan informasi transparan<br>2. Feedback yang positif, dibalas ucapan terima kasih yang tulus<br>3. Menerapkan 5S |
|  | Koneksi | 1. Bagaimana strategi yang diterapkan Alva Cake untuk memelihara dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan konsumen? | Informan Kedua   | 1. Melayani dengan baik, kritik dan saran diterima dengan terbuka<br>2. Melalui promosi di media sosial<br>3. Ya                                     |
|  |         |                                                                                                                          | Informan Ketiga  | 1. Memberikan diskon<br>2. Memberikan potongan harga<br>3. Ya, dibangun atas kepercayaan agar konsumen dan                                           |

|  |  |                            |                  |                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|--|----------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | Cake dalam                 |                  | penjul merasa puas                                                                                                                                                                                                                    |
|  |  | meningkatkan               | Informan Keempat | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkomunikasi dengan baik</li> <li>2. Menawarkan diskon, agar dapat menarik pelanggan</li> <li>3. Ya, tentu dibangun atas kepercayaan</li> </ol>                                            |
|  |  | penjualan kepada konsumen? |                  |                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |  | 3. Apakah saat             | Informan Kelima  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian promo dan mencatat dengan rapi pesanan dari pelanggan</li> <li>2. Menawarkan peningkatan ukuran kue atau penambahan dekorasi</li> <li>3. Ya, dibangun atas kepercayaan</li> </ol> |
|  |  | melakukan                  |                  |                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |  | pengantaran atau           |                  |                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |  | pengiriman                 |                  |                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |  | pesanan kepada             |                  |                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |  | konsumen                   |                  |                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |  | dibangun                   |                  |                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |  | berdasarkan                |                  |                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |  | kepercayaan?               |                  |                                                                                                                                                                                                                                       |