

LAMPIRAN

1. Panduan Wawancara

Untuk Pihak Internal

A. Gambaran umum perusahaan

1. Siapakah pendiri bisnis Papercup Kayoon?
2. Apa Visi Misi bisnis Papercup Kayoon?
2. Berapa lama bisnis papercup Kayoon berdiri?
3. Berapa banyak karyawan yang kerja di Papercup Kayoon?
4. Produk-produk apa saja yang dijual Papercup Kayoon?
5. Bagaimana struktur organisasi dari bisnis Papercup Kayoon?
6. Bagaimana pertumbuhan penjualan di Papercup Kayoon?

B. (BMC) Customer Segments

1. Siapakah yang menjadi target sasaran market dari Papercup Kayoon?
2. Apakah ada penetapan konsumen Papercup Kayoon? Fokus pada umum atau spesifik?
3. Bagaimana strategi Papercup Kayoon untuk mendapatkan konsumen baru?
4. Produk apa yang paling banyak dibeli atau favorit konsumen selama ini di Papercup Kayoon?
5. Siapa pesaing utama Papercup Kayoon saat ini?
6. Bagaimana Papercup Kayoon mengatasi pesaing yang sejenis tersebut?

C. Value Propositions

1. Produk baru apa yang akan dikeluarkan oleh Papercup Kayoon sehingga dapat menarik minat konsumen?
2. Bagaimana cara untuk meningkatkan kinerja karyawan?
3. Apakah Papercup Kayoon telah melakukan inovasi pada produknya sehingga menarik perhatian pelanggan? jika iya, apa contohnya?
4. Apa saja keunggulan dalam desain produk yang dibuat oleh Papercup Kayoon?
5. Bagaimana Papercup Kayoon melekatkan brand image kepada konsumen?
6. Bagaimana harga yang ditawarkan oleh Papercup Kayoon dibanding dengan harga yang ditawarkan pesaing?
7. Apakah Papercup Kayoon memberikan program gratis ongkos kirim ke konsumen?
8. Bagaimana garansi yang diterapkan Papercup Kayoon jika produk rusak saat diterima oleh konsumen?
9. Apakah produk bisa dibeli secara online? Bekerja sama dengan aplikasi apa saja?
10. Bagaimana kenyamanan atau kemudahan yang ditawarkan kepada konsumen dalam memesan produk?
11. Apakah selama ini ada keluhan dari konsumen terhadap produk dan layanan dari Papercup Kayoon?
12. Bagaimana upaya Papercup Kayoon dalam meminimalisir risiko terjadinya keluhan dari konsumen?
13. Apa saja nilai dan manfaat yang dapat diberikan oleh Papercup Kayoon kepada konsumen?
14. Apakah nilai dan manfaat tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan masalah konsumen?
15. Bagaimana kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan Papercup Kayoon?

D. Channels

1. Bagaimana Papercup Kayoon meningkatkan kesadaran konsumen mengenai adanya Papercup Kayoon?
2. Bagaimana Papercup Kayoon mengevaluasi produk dan layanan yang diberikan kepada konsumen?
3. Apakah Papercup Kayoon menggunakan promosi melalui sosial media?
4. Kalau bukan sosial media, bagaimana cara Papercup Kayoon melakukan promosi?
5. Bagaimana Papercup Kayoon memperoleh keuntungan selain menjual produk makanan minuman saat ini?

E. Customer Relationships

1. Bagaimana cara karyawan memberikan bantuan pelayanan di cafe Papercup Kayoon kepada konsumen?
2. Apakah Papercup Kayoon memberikan pelayanan istimewa kepada konsumen tertentu?
3. Apakah Papercup Kayoon menerapkan self-service atau ada pelayan yang melayani pada konsumen?
4. Bagaimana cara untuk memperat hubungan dengan konsumen?
5. Bagaimana cara Papercup Kayoon dalam mencari konsumen baru?
6. Apakah menurut Papercup Kayoon brand image yang dilakukan sudah dapat menarik minat konsumen?

F. Revenue Streams

1. Apakah selama ini cafe Papercup Kayoon mengalami peningkatan penjualan? Apa strategi untuk meningkatkan penjualan?
2. Apakah ada pendapatan yang didapat dari memasarkan produk lain yang bukan produk sendiri?

3. Apakah Papercup Kayoon sering menerima pemesanan dari konsumen yang sama? Seberapa sering?

4. Bagaimana penetapan harga yang dilakukan oleh Papercup Kayoon? Penetapan harga tetap atau dinamis?

G. Key Resources

1. Bagaimana cara cafe memilih karyawan untuk dipekerjakan Papercup Kayoon? Jelaskan 1 per satu bidang yang ada di Papercup Kayoon!

2. Seberapa penting peran karyawan yang berada di cafe? Kenapa? (perbidang)

3. Fasilitas apa yang didapat oleh karyawan yang bekerja disini?

4. Apakah ada pelatihan atau pembinaan kepada karyawan? Apa contohnya?

H. Key Activities

1. Apa saja aktivitas yang dilakukan oleh cafe Papercup Kayoon sehari-hari?

2. Bagaimana Papercup Kayoon menjalin relasi yang baik dengan konsumen?

3. Bagaimana peran teknologi dan informasi dalam mendukung meningkatnya efisiensi di Papercup Kayoon?

4. Bagaimana proses pemesanan dan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen?

I. Key Partnerships

1. Siapa saja mitra bisnis Papercup Kayoon saat ini?

2. Bagaimana cara untuk memilih pemasok agar mendapatkan kualitas bagus dan harga yang terjangkau?

3. Apa saja pemasok yang bekerja sama dengan Papercup Kayoon?

4. Bagaimana cara Papercup Kayoon untuk menjalin hubungan dengan mitra usaha?

5. Apakah Papercup Kayoon menjalin Kerjasama dengan investor?

J. Cost Structure

1. Apakah cafe selama ini selalu mengalami keuntungan setiap tahunnya? dengan program apa

2. Apakah ada beban pengeluaran yang selama ini tidak menguntungkan Cafe Papercup Kayoon?

Apa saja

3. Apa saja penghematan yang telah dilakukan oleh Papercup Kayoon?

Untuk Eksternal

1. Bagaimana Papercup Kayoon dalam menjalin hubungan dengan pelanggan dari segi pelayanannya?

2. Apa kelebihan Papercup Kayoon dibandingkan dengan cafe-cafe yang lain?

3. Bagaimana inovasi yang dilakukan oleh Papercup Kayoon seturut apa yang Anda perhatikan?

4. Apakah Papercup Kayoon selalu gencar dalam mengenalkan produk kepada pelanggan? bagaimana caranya?

5. Bagaimana kualitas makanan dan minuman yang dimiliki oleh Papercup Kayoon? Apakah sudah puas? Kalau gak puas, konsumen ngapain?

Lampiran 2. Transkrip Wawancara

Keterangan :

P : peneliti

N1 : Narasumber 1

Keterangan umum narasumber 1

Nama : Henry Nino Taju

Jabatan : Pemilik Papercup Coffee

Tempat Wawancara : Papercup Coffee Manyar

Jam Wawancara : 16.30

Tanggal Wawancara : 28 Oktober 2022

P : Mungkin bisa aku mulai ta ko?

N1 : ayok ayo ayo

P : jadi in ikan buat skripsi ko, ini lebih fokus ke Kayoon sih ko, bukan manyar dan tunjungan dan fousnya hanya kayoon

N1 : oh yawes

P : ini ko, aku pingin tau visi misi mulanya papercup di Kayoon itu ko

N1 : awalnya sih kita waktu itu masih mau memberikan kopi yang enak, dalam arti kualitasnya kopi bagus dan murah. Karena saat itu banyak kopi seperti janji jiwa dan kulo. Tapi itu gaenak kopinya, bukan kopi sungguhan. Aku bikin papercup di kayoon itu untuk seperti mereka tapi dengan kualitas kopi yang lebih premium

P : jadi dulu kopi aja ya ko?

N1 :Iya dulu fokusnya kopi, makanannya ngikutin.

P : Kalau untuk jumlah karyawan di papercup kayoon ada berapa?

N1 : Kayoon sekarang pershift 6, berarti 12

P : Kalau ada struktur organisasi apakah ada ko?

N1 : Gaada, hanya ada manajer operasional lalu membawahi semua.

P : Kitchennya ada berapa ko?

N1 : 4, jadi 1 bar, 1 kasir, 2 floor, 2 kitchen.

P : Kalau penjualan saat ini bagaimana ko? Lagi naik stabil atau?

N1 : Dibandingkan dengan apa ini?

P : Saat ini diandingin sama dulu dulu

N1 : Kalau dulu dulu ya menurun, tapi kalau setahun ini stabil, dalam arti ya naik, lebih naik dibanding pandemic.

P : Kalau masalah customer segment ni ko, target pasarnya siapa di kayoon?

N1 : Mahasiswa, awalnya mahasiswa sama professional, dikayoon banyak pelajar, kantor.

P : Kalau sekarang?

N1 : Targetnya tetep, tapi malah nambah jadi keluarga.

P : Di kayoon juga ada keluarga ya ko?

N1 : Ada ada

P : Ada strategi baru pada masa setelah pandemic ini?

N1 : Gaada sih,

P : Kalau produk yang sering dibeli sekarang apa ko?

N1 : Tetep minuman, tetep kopi.

P : Tau gak ko pesaing disana yang bisa nyaingi papercup itu apa? Yang sekelas

N1 : Di area situ?

P : Iya

N1 : Area situ yang sekelas dengan papercup... apa ya.. gaada sih ya. Lebih banyak yang malah dibawah kita. Depan kan bu rudi, rujak cingur, kan bukan pesaing.

P : Kalau yang depan itu ko? Kan ada tempat cangkruk

N1 : Beda, itu angkringan, banyak yang dari sana ngomong gak enak malah pindah ke papercup. Sudah tau kalau papercup lebih enak. Jadi bukan saingan.

P: Bagaimana cara ningkatkan kinerja karyawan di kayoon?

N1 : Untuk ningkatkan? Kita lebih sering morning briefing, habis itu aaaa kita perbanyak ini .. komunikasi. Setelah itu kita berikan insentif, sekarang insentif sudah Kembali normal karena sudah normal. Supaya mereka punya Hope.

P : Kalau ini ko kan ada gelas gelas, menurut ko nino itu gelasnya ada keunggulan gak dari segi tampilan, desain, atau memang itu sudah cukup atau ada yang kurang?

N1 : Gelas mana itu?

P : Cup minumannya

N1 : Oh iya iya, sebetulnya masih belum puas, masih perlu ditingkatkan lagi, tapi menyesuaikan lagi masalah costing, budget, hpp. Minuman kita paling mahal 28ribu, jdi gelas menyesuaikan. Kalau cheesekee kan gelas bagus tapi kan mereka harga 30 ribuan keatas. Kalau starbuck harganya 50 ribu. Jadi kalau pua apa gak ya belum, tapi harga papercup ya oke pake gelas itu. Ada pelanggan pernah complain pas ganti kemasan dikira lebih dikit isinya padahal sama sama 16oz. intinya pelanggan lebih suka yang tinggi-tinggi.

P : Bagaimana papercup kayoon ini melekatkan brand image ke konsumen?

N1 : Satu dari cara branding kita. Kita nyambut tamu dengan hati. Kita sambut pake yel yel yang nyambut tamu.

P : Selain itu ada ko?

N1 : Kita pasti exist di sosmed. Habis gitu perbanyak menu. Adakan meu baru tiap 2 bulan 3 bulan sekali. Setelah itu berikan makanan dan minuman dengan yang terbaik jadi orang gak akan lupa dengan papercup. Makanannya pakai yang bisa diterima oleh banyak orang

P : Sekarang kan ada 2 cabang hingga 3 cabang ko, untuk samain rasa dari tiap cabang gimana ko?

N1 : Kita masak dari central kitchen. Jadi dikirim dari pusat , dan di cafe tinggal dipanasin aja

P : Kalau dari segi harga nih ko, harga yang ditawarkan papercup kayoon dengan pesaing pesaing gimana ko?

N1 : Kalau menurut saya strategi kita dari awal yaitu berikan suatu minuman yang kuantiti besar, kualitas jauh dari rata rata tapi kita kasih harga yang sebenarnya pada umumnya orang memberikan sesuatu yang lebih bawah. Orang orang kasih yang murah tapi kasih lebih kecil dan barangnya kurang bagus. Jadi rasanya gak enak. Bagi saya waktu bikin minuman papercup itu ya itu

P : Meskipun harga berapapun yang penting enak yaa ga masalah ya ko

N1 : Betul

P : Kalau kenyamanan dan kemudahan orang orang konsumen untuk beli produk gimana ko?

N1 : Ya kita kasih beberapa fasilitas dimana konsep kita seperti order di kasir, tapi kita tetep bolehkan mereka order di meja. Kita tetep berikan service, kita fleksibel

P : Kayak open bill gitu ya ko?

N1 : Iya, kita fleksibel, nuruti apa yg customer mau. Customer pingin order dimeja ya dimeja, kalau mau antri ya order di kasir. Tapi yg dimana konsep kita ordernya di kasir. Jdi kasih yg lebih ke customer

P : Intinya kalau kasir rame, diperbolehkan untuk mesan di meja ya ko.

N1 : Bener, sebetulnya emg diluar konsep tpi kita fleksibel

P : Yang seperti itu banyak ko?

N1 : Banyak banyak, biasanya loyal customer yang ingin di service lebih.

P : Dari tad ikan ada kelebihan kelebihan rasanya enak dll, tapia da keluhan gak ko dri customer?

N1 : Masih

P : Biasanya paling banyak apa ko?

N1 : Mmm kalau di papercup ini complain gak banyak cuman paling salah kasih barang, ketuker barang lain, atau mungkin dari tim kita ada request less sugar tapi lupa. Yang lain jarang sih.

P : Nah kalau cara minimalisir itu terjadi gimana ko? Missal ada yg salah request diapain? Ganti baru?

N1 : Iya kita ganti baru. Kalau ada salah produk pasti ganti baru, bahkan sampai kirim ke rumah orang yang salah barang.

P : Sampai rumah berarti gojekin ya ko?

N1 : Iya.

P : Itu ada gak ko cara untuk minimalisir supaya gak terjadi?

N1 : Ya cuman satu, morning briefing itu tadi, kita berhubungan dengan orang. Kalau ada salah ya harus di remind terus. Kita kasih punishment juga, suruh bayar gojek juga. Tanggung jawab kalau salah sampai dulu pernah gojek sampai sidoarjo, tempui 45 ribu. Kalau sekali dua kali gapapa, kasian. Tapi kalau sudah 3 kali 4 kali yaa punishment. Suruh ganti.

P : Nah tad ikan keluhan ko, sekarang kepuasan, apakah banyak yang puas?

N1 : Iya banyak yang puas, ini ni contohnya dari pergi kuliner *nunjukin hp* nah ini diakan dia nulisnya begini " overall makanan enak dan worth it, kamar mandi bersih, kebon terawat" .. (di Manyar). Jadi intinya mereka suka harga murah, porsi besa, minumannya enak, dan lokasi juga mendukung. Kita sediakan charger di setiap tempat. Ini adalah cirikas papercup yang menyediakan stop kontak di setiap tempat.

P : Eee, gimana cara papercup kayoon ini meningkatkan kesadaran adanya papercup kayoon?

N1 : Ya itu, perbanyak main sosmed dan main banner karena jalan utama. Jadi perbanyak main banner dan poster.

P : Itu taruh mana ko?

N1 : Didepan, jadi kan biar kelihatan. Dan yang pasti sosmed.

P : Bagaimana papercup ini evaluasi produk yang diberikan ke konsumen? Dari pelayanan, dll.

N1 : Kita ada kuesioner dari google form. Kasih di table, di kasir ada 1, di titik titik vital ada.

P : Ada gak ko selain menjual makanan dan minuman yang memberikan keuntungan papercup kayoon?

N1 : Gaada sih

P : Ruang meeting ko?

N1 : Gaada, kan minimum charge, vip 20 orang minimum charge 1 juta, kadang 500 ribu dikasih. Itu bukan hilang tapi 500 ribu buat bayar makanan minumannya. Itu ruang VIP kalau gaada yang sewa bisa untuk umum.

P : Ada cara untuk mempererat hubungan dengan konsumen ko?

N1 : Kita ada member itu, kita ada papercup member, setiap jumlah tertentu pointnya bisa ditukarkan dengan hadiah seperti makanan minuman free. Dan kita juga punya waiter yang ramah dengan tanya Namanya siapa supaya ada interaksi

P : Know your customer ya ko

N1 : Iyaa betull

P : Saat ini papercup kayoon brand image yang dilakukan apakah sudah menarik minat orang?

N1 : Sudah, dapet dan sesuai denga napa yang kita harapkan sih.

P : Contohnya apa itu ko?

N1 : Banyak customer loyal yang datang Kembali dan setiap hari. Dan pergi ke semua cabang kita. Kayoon, manyar, dan dulu saat masih ada bratang ya ke bratang. Jadi kita punya customer yang bener-bener loyal.

P : Nah selama ini papercup kayoon ini mengalami peningkatan dari pandemic, nah apakah ada strategi khusus supaya bisa lebih naik?

N1 : Sebetulnya Kembali lagi, strateginya adalah kita tingkatkan service kepada customer pada masa pandemic kita berikan free ongkir dan kasih promo, setelah itu setelah pandemic lewat kita lebih perhatikan quality control, jangan kita turunkan kualitas meskipun kondisi lagi susah. Kualitas kita jaga, strategi ini yang buat kita masih bisa diterima sama customer. Dan tempatnya juga nyaman.

P : Ada pendapatan gak ko dari memasarkan produk lain slain produk sendiri?

N1 : Gaada, kita produk bikin sendiri semua

P : Dari central kitchen semua ya ko?

N1 : Iya

P : Kalau tentang karyawan, cara milih kryawan gimana ko? Sesuai dengan bidangnya atau gimana cara rekrutmennya?

N1 : Ndak, kita disini interview orang yang memang dia niat kerja, berpenampilan menarik, orangnya gak malu-malu, karena kita ada yel-yel, kalau orang malu kan gabisa teriak, dan orang yang bisa ikuti budaya kita yaitu hepi-hepi. Jadi lihatnya dari segi umur, dari segi sanguine tidak pendiam.

P : Semua karyawan harus bisa buat minum dan kasir ko?

N1 : Ndak, smua berasal dari bawah. Semua jadi floor. Setelah itu baru diliat, bisa di kasir atau bar atau apa.. sebenarnya bar itu semua bisa, karena sudah ada resepnya.

P : Kalau bikin kopi kan harus ada yang bisa racik ko?

N1 : Iya kusus kopi harus belajar, khususnya yang latte art. Orang liat sebenarnya gak liat gambar tpi liat enakya. Cuman emang ada yang request gambar.

P : Tapi kalau kopi intinya ya sesuai takaran pasti enak ya ko

N1 : Iyaa

P : Untuk fasilitas apakah ada ko untuk karyawan?

N1 : Gaada sih, kita kasih ya tempat makan, kita kasih sesuatu ya nggak sih. Kita kasih mushola.

P : Kalau pelatihan dan pembinaan apakah ada ko?

N1 : Itu tiap bulan ada untuk tiap divisi pembinaan untuk anak anak baru.

P : Yang ngelatih siapa ko?

N1 : Manajer operasional.

P : Bagaimana peran informasi dan teknologi dalam mendukung efisiensi di papercup kayoon?

N1 : Ya satu satunya salah y akita harus tetep exist itu, jangan kalah exist agar tidak tenggelam. Kalau bisa tiap hari upload supaya kita gak kalah dengan yang lain. Karena semua foodblogger, tiktoker, setiap hari ada post-post. Kalau gaada post kita kalah. Contoh kita punya 10video reels, yang diinget pasti hanya 5 trakhir. Maka harus upload terus supaya terremind lagi. Jadi harus exist upload terus

P : Mungkin selain Instagram seprti system dari kasirnya

N1 : Ya kita pake sistem membership aja

P : Kalau dari kasir ke kitchen ada ko systemnya?

N1 : Gaada, cuman printer aja kalau scara pengorderan. Kayak ada purchase order dlm bentuk kertas. Printer.

P : Ini boleh jawab boleh gak ko, ada mitra bisnis ko? Ada Kerjasama atau supplynya

N1 : Ya ini customic ini, pabrik garmen. Jadi mereka bikin kaosnya pegawai ini.

P : Kalau kayak pemasok es batu dan bahan bahannya ko? Kerjasama atau punya sendiri?

N1 : Kalau es batu pake mesin, kalau lain lainnya kayak yam dll ya pake supplier. Daging susu pake supplier.

P : Dulu sempet ganti ganti atau klop dri awal?

N1 : Ada yg klop dan ganti-ganti

P : Cara untuk milihnya dan mendapatkan barang yg bagus gimana ko?

N1 : Ya ikut pameran, pasti awalnya tanya-tanya, ada yg nawarin, dan dulu tiap tahun ada pameran, SHI, Shiel, pameran pameran F&B gitu. Kita disitu cari supplier supaya dapet murah atau apa gitu.

P : Owh gitu

N1 : Iya

P : Kalau tentang investor mungkin ada ko?

N1 : Gaada. Semua kita sendiri. Investornya kita sendiri sih

P : Kalau selama ini selalu mengalami keuntungan gak ko di kayoon?

N1 : Oh iya, pertama kali buka sampai sekarang untung. Dan dulu 9 bulan sudah BEP di kayoon

P : Termasuk bangunan dan lain lain?

N1 : Iya

P : Dulu dengan program apa ko?

N1 : Gaada, kita kasih yang terbaik aja.

P : Maksudnya program itu dulu kayak beli berapa dapet berapa gitu ko

N1 : Tiap opening ada, beli 1 gratis 1. Dulu di kayoon, manyar, bratang seperti itu

P : 2 terakhir lagi ko pertanyaannya

N1 : Oke oke,

P : Apakah ada pengeluaran biaya yang tidak diperlukan?

N1 : Gimana itu?

P : Maksudnya kayak beban yang gak guna dan gak harus dikeluarin tapi malah dikeluarin biayanya.

N1 : Eeeee.. apa ya... kapan hari itu.. eeee... kayoon gaada . gaada gaada.

P : Adakah penghematan yang dilakukan papercup kayoon? AC?

N1 : Gaada sih AC nggak, tapi waktu pandemi ada kurangi jam kerja karyawan.

P : Jadi dalam pengurangan jam, jadinya salary juga berkurang ya ko?

N1 : Iya betul karena kalau jam kerja berkurang jadinya ya berkurang.

P : Oke, sudah cukup sih ko, gitu aja..

N1 : Sudah?

P : ini saya rangkum nanti saya berikan hasilnya

N1 : Ooo.. okeokeokeoke hahahaha..

Keterangan :

P : Peneliti

N2 : Narasumber 2

Keterangan umum narasumber 2

Nama : Eunike

Jabatan : Manajer Operasional

Tempat Wawancara : Papercup Manyar

Jam Wawancara : 13.30

Tanggal Wawancara : 12 Oktober 2022

P : Jadi intinya ini sih, saya kan skripsi mau bahas tentang gimana sih strateginya papercup kayoon kedepan, mumpung lagi mmagang siapa tau bisa saya kerjakan sekalian

N2 : Oke oke

P : Ini lumayan banyak lo bu, ada 50

N2 : WIH, hahahaha, saya usahakan bisa jawab ya kalau ga bisa ya bapaknya aja

P : Iya nanti ko Nino juga saya interview kok heehehe

N2 : Oke siap siap

P : Yang pertama pendiri papercup kayoon siapa?

N2 : Waduh aku gatau kalau itu bener bener gatau aku

P : Mmm kalau ini mungkin visi misi kayoon dulu diceritain gak gimana?

N2 : Gak tau juga, kalau papercup pertama buka ya dari Nino sama ko satria.

P : Jadi 100% bukan dari ko nino smua?

N2 : Mungkin ya, aku kurang tau yang bener gimana, jadi visi misi juga gatau, gapapa ya?

P : Iya gapapa hehe, untuk kayoon ini sudah berapa tahun buka?

N2 : Kurang lebih 4,5 tahun lalu. Bulan mei lah ya.

P : Puncak ramainya pas kapan ya bu?

N2 : Kalau gaada kafe lainnya dulu ya rame, sampe sampe waiter waitress bingung nyariin tempat.

P : Semejak pandemic ya langsung sepi?

N2 : Iyaa bener

P : Kalau karyawan kayoon berapa orang?

N2 : Sek ya tak itung, kitchen 3, kasir 2, floor 2, bar 2. Total 9.

P : Itu yang di rolling ya?

N2 : Iya bener, karena ada yang hamil ya ga mungkin kasih lembur. Jadi anak kayoon sama manyar juga kadang aku rolling.

P : Itu shift shift an smua bu?

N2 : Iya bener jam 8-5, jam 1-10.

P : Pokok 9 itu shift shift an ya bu?

N2 : Bener. Ada juga yang long shift utuk kitchen jam 10 sampai jam 10. Untuk bantuin karena kalau siang an banyak grab. Kalau makanan smua, 1 orang gak ngatasi pasti.

P : Jadi produk kalau di kayoon apa aja?

N2 : Sama persis kayak di manyar.

P : Kalau struktur organisasi kayoon gimana bu?

N2 : Sbenernya smua gak sama rata ya, ada junior dan senior. Paling senior ya chefnya. Dia harusnya ngawasi, tapi kenyataannya nggak. Jadi ya harus aku , nino, cliff yang kesana buat ngawasi.

P : Kalau pertumbuhan pennjualan sekarang gimana?

N2 : Nah aku gak ngamati karena aku ga ngamati kasir. Mungkin lumayan ya sekarang ini, mungkin sekarang customer sama banyak yang pindah manyar juga karena di manyar lebih enak, lebih gede.

P : Tapi ya masih oke lah ya bu penjualan di kayoon?

N2 : Ya masih oke.

P : Untuk menghidup kayoon sendiri ya masih bisa ya bu?

N2 : Bisa bisa.

P : Sekarang masuk ke pertanyaan tentang customer ya bu, ke segmen customernya..

N2 : Oke

P : Target sasaran market kayoon apa ya?

N2 : Perkantoran, sudah keliatan karena daerah situ daerah perkantoran, grab gojek ya orang kantor, dan orang-orang yang berkunjung juga kebanyakan berseragam kantor seperti Mitsubishi, ya orang-orang kantor daerah situ.

P : Jadi ramenya siang ya bu?

N2 : Iya

P : Kalau malam?

N2 : Kalau siang gak terlalu rame, grab gojeknya rame, dan jam 7 an malam mulai rame lagi

P : Itu kalau malam kuliahan?

N2 : Ndak. Kantoran juga. Kalau orang kuliahan disini jam jam 5 udah pada keluar.

P : Ada gak strategi baru , supaya selain kantoran bisa masuk situ

N2 : Nah itu, gatau juga. Karena situ kan daerah perkantoran. Mungkin kalau mahasiswa oke juga atau pasangan muda mau malam mingguan oke. Jumat sabtu penuh anak muda. Karena heritage depan kan ada live music tiap hari. Bayak orang disana berisik dan akhirnya pindah ke papercup kayoon karena bisa liat live music dari lantai 2. Mungkin itu ya strateginya, saya gak tau.

P : Sama nyamukan ya bu di heritage?

N2 : Iyaa

P : Papercup aman bu?

N2 : Aman sih, gaada complain tentang nyamuk soalnya, kalau gak ya aku yang gatau hehehe.

P : Kalau produk favorit di kayoon apa?

N2 : Yang aku tau kopi. Kalau makanan ya hampir semua makanan juga banyak yang keluar. Karena orang kantoran mesen pasti ya makan untuk makan siang

P : Kalau pesaing papercup siapa bu?

N2 : Waduh gatau ya, kalau heritage itu bukan. Karena heritage middle low, chicken steak 18 ribu. Kalau di papercup kan 39 ribu. Mereka middle low, kalau kita middle.

P : Justru di papercup berarti paling enak yak arena gaada pesaing?

N2 : Iya bener, benarnya ada blikopi, itu juga lumayan, tapi gatau itu saingan atau bukan?

P : Kalau blikopi sih harganya beda banget. 6000 dapet. Dan gaada makanannya.

N2 : Oh ya beda berarti. Jadi gaada pesaing.

P : Sekarang masuk nilai, value proposition. Apa ada produk baru ?

N2 : Gatau aku.

P : Cara untuk meningkatkan kinerja karyawan?

N2 : Ya itu tak rolling aja, dari manyar kan rame.. di kayoon suara yel yel gak keluar, jadi kesannya mati. Jadi yang manbyar tak rolling kesana supaya ada pergantian suasana supaya gak mati.

P : Ngaruh ya bu?

N2 : Ya ngaruh, yang paling gampang kan dpt info dari tukang parker, katanya ngaruh jadi rame. Dan ada kasir yang bagus saya pindah sana, jadi ngaruh. Karena dia bisa ngajarin anak anak kalau gak sesuai SOP.

P : Apakah kayoon ini ada inovasi yang bisa menarik perhatian pelanggan?

N2 : Waduh gatau ya, untuk produk gatau karena semua produk dari bapak.

P : Kalau menurut bu eunike, dari kemasan termasuk instagramable gak dari setiap ornament yang ada?

N2 : Oke oke aja sih.

P : Ini merupakan keunggulan atau gimana bu?

N2 : Termasuk, memang kan kemasan kalau habis dibuang, cuman emang kalau lebih baik bisa ganti kayak cheesekee dan bisa keluarin tumbler kayak kopi kenangan, jokopi, starbuck. Jadi bisa dibawa kemana mana. Kayaknya ada rencana seperti itu.

P : Hehehe belum denger sih bu tapi

N2 : Ohh belum denger yaa hehehe

P : Iyaa bu, kayaknya ga mungkin ditahun ini hahaha. Oh iya bu, bagaimana papercup kayoon meningkatkan brand image ?

N2 : Brand image banyak orang sudah tau. Mereka sudah tau pombensin kayoon itu ada papercup. Kalau aku bilang pelayanan aku akui masih kurang jadi perlu ditingkatin dan harus kenal customer aku bilang. Karena aku Taunya customer ya itu it uterus aku liat. Karena disitu ada kejaksan dan yang datang ya orang orang itu. Repeatnya orang orang itu aja. Jadi harus tau kebiasaan customer apa dan keinginannya apa.

P : Bagaimana harga yang ditawarkan papercup kayoon dibandingin sama harga yang ditawarkan pesaing

N2 : Eee gaada masalah sih ya, gaada masalah kok, gaada yang bilang kemahalan. Ya normal-normal aja. Gaada omongan juga. Kecuali disini yang mahal ya eskrim

P : Oh gitu bu, berapa?

N2 : 35 ribu. Cuman dikit. Satu rasa, anak anak juga gak suka dark chocolate. Yang suka cuman mama mama. Kalau harga lainnya gaada masalah.

P : Terus papercup kayoon ini pernah atau sekarang program ongkos kirim gratis?

N2 : Wadu gak tau ya, yang tau admin papercup. Atau Nino tau.

P : Tentang garansi, bagaimana garansi yang diberi oleh papercup kayoon missal ada yang rusak

N2 : Langsung ganti

P : Kalau grab?

N2 : Iya langsung ganti, habis complain, kitab isa langsung ganti ya langsung ganti sebisa mungkin

P : Kalau grab juga bakal dikirim pake grab juga?

N2 : Iyaa

P : Ditanggung papercup kah bu?

N2 : Iya.

P : Untuk online Kerjasama dengan apa aja?

N2 : Grab, shopee, Gojek.

P : Traveloka juga bu?

N2 : Oh ndak kalau Traveloka, soalnya gapernah dengar ada orderan dari papercup. Soalnya anak anak ngomong grab, gojek, shopee, kalau Traveloka gaada.

P : Kalau tentang kenyamanan dan kemudahan, bagaimana kenyamanan dan kemudahan di kayoon?

N2 : Smuakan lewat kasir, tapi bisa juga mreka open bill, jadi nanti kalau udah mau pulang baru bayar billnya.

P : Kalau selain itu? Mungkin contoh rame nih, jadinya bisa scan barcode buku menu.

N2 : Kalau barcode sekarang kan ada menu baru, itu belum di konekkan. Jadi ya kalau rame buku menunya yang disembarkan dibawa oleh customer.

P : Apa selama ini ada keluhan dari konsumen papercup kayoon?

N2 : Gapernah denger. Tapi emang pernah denger karena lama. Karena dapur ya kecil, jadi terbatas. Missal nasi goreng semua, kompor wok cuman 1 ya jadi gentian. Missal nasi goreng 5 ya masakanya 1 1 atau ndak 2 nasi goreng. Kalau 5 porsi sekaligus ya gabisa

P : Cara atasinya gimana supaya gak ada keluhan terkait pesanan lama keluar?

N2 : Ya mau ga mau ya nunggu. Mau gak mau tapi ya complain. Karena mungkin gaada pengawas jadinya cul-cul an gitu

P : Pernah ga disampaikan seperti “nunggu ya karena ramai”

N2 : Ya harusnya begitu tapi ya saya ga tau kenyataan dilapangan seperti itu apa gak

P : Apa aja nilai dan manfaat yang diberikan kayoon kepada pelanggan?

N2 : Oh ya datang ada yel-yel. Kalau comfort, mereka ya comfort aja, cuman anak anak harus sering sering naik. Setiap 10-20 menit sekali naik untuk liat keadaan diatas. Takutnya juga ada hal yang gak diinginkan terjadi.

P : Papercup kayoon ini meningkatkan kesadaran papercup kayoon bagaimana?

N2 : Oh justru kebalik, orang pas datang ke manyar malah bilang, loh ternyata ada papercup manyar , saya Taunya hanya di kayoon.

P : Bagaimana papercup kayoon evaluasi layanan dan produk?

N2 : Dulu ada kritik saran, tapi gak kepake.

P : Itu setiap orang datang bisa kritik saran dimana?

N2 : Dulu ada scan barcode setiap meja, tapi udah gakepake soalnya nglentek semua stikernya

P: Jadi sekarang evaluasinya gimana?

N2 : Ya itu cctv kayaknya, atau Instagram kalau ada complain. Biasanya bapak nino yang menyampaikan kalau ada yang complain.

P : Pernah gak ada sidak pembuatan minuman untuk cek quality?

N2 : Ga pernah.

P : Jadi organic ya

N2 : Iyaa bener

P : Papercup kayoon ini memperoleh keuntungan selain jualan produk itu apa?

N2 : Jualnya reservasi tempat indoor outdoor.

P : Mungkin kayak event event nerima?

N2 : Hmm gaada si, kpop dulu ada tapi skarang pada pindah ke manyar. Biasanya mereka hanya beli minum tapi ya masih dalam penjualan produk nya papercup.

P : Oke sudah selesai yang channel skarang customer relationship, bagaimana cara karyawan memberikan bantuan kepada customer papercup?

N2 : Nah ini gatau aku, tapi aku nyaranin ke mereka ya open bill kalau emang dia udah langganan dan kita udah kenal.

P : Oke, papercup kayoon memberikan pelayanan istimewa gak untuk orang tertentu?

N2 : Gaada sih. Disana belum. Kalau manyar ada. Missal ulang taun kita kasih nyanyian dan kue tart. Kalau kayoon cuman open bill aja bagi customer langganan.

P : Ada self service ndak? Seperti buang sendiri atau ambil makanan sendiri

N2 : Ambil ini, diatas kan ada sedotan sendiri, ada apa namane itu.. saos sendiri, itu mereka ambil sendiri.itu aja kalau yang di kayoon, saos saos ambil sendiri

P : Bagaimana cara mempererat hubungan dengan konsumen di kayoon

N2 : Ya pelayanan mesti baik ya, kalau gak baik mereka ga balik lagi. Satu kesalahan aja bisa jadi mereka ga datang lagi. Service lah mesti ditingkatin.

P : Bagaimana cara papercup kayoon mencari konsumen baru?

N2 : Wah iki gatau aku beneran kalau ini gatau asli. Mungkin harusnya kayak ada sales atau marcom marcom juga ya harusnya gitu ya.

P : Marcom

N2 : Iyaa harusnya gitu yaa

P : Dulu ada?

N2 : Gaada, kayak e gaada

P : Apakah brand image papercup kayoon sudah dapat menarik minat konsumen?

N2 : Mmm, kurang kayak e. menurutku..

P : Oh kurang, kalau boleh tau kenapa?

N2 : Kalau aku tak akoni memang kurang, pendapatan kayoon kalau ke manyar semua kan berarti kayak ada sesuatu yang LAG. Aku gatau ya

P : Oke banyak factor ya berarti

N2 : Iyaa kayak layanan, parker yang susah, kurang comfort, harus di renovasi supaya kita bisa aware sama customer.

P : Okay, sudah selesai. Sekarang revenue stream, harusnya tinggal dikit lagi.. eee selama ini mengalami peningkatan penjualan gak?

N2 : Nah aku gatau, harus terjun disitu dulu baru ngerti.

P : Apakah papercup kayoon sering menerima pemesanan dari konsumen yang sama?

N2 : Repeat order gitu ya?

P : Iya, lebih banyak orang baru atau repeat order?

N2 : Lebih banyak yang repeat order

P : Persentase orang yang repeat order dan tidak berapa bu?

N2 : 80% repeat order, 20% orang baru.

P : Kalau harga gimana bu? Tetap atau dinamis?

N2 : Harga tetap dan sama dengan manyar sih.

P : Bagaimana papercup memilih karyawan baru? Perbidang juga mungkin ya, missal kitchen gimana

N2 : Kalau kitchen dari nino, kalau aku bagian floor waitress, lihatnya dari senyum, periang gak nya. Akku liat dari situ. Trus mau bekerja keras. Kalau aku lebih milih yang lulusan SMK perhotelan atau yang emang perhotelan. Itu yang gampang dan bersihan serta gak bau badan hahaha. Tapi kan kita evaluasi, kita terima tapi seiring berjalan waktu mereka keluar sendiri kalau gak kuat.

P : Itu mereka masa training berapa lama?

N2 : 3 bulan. Kalau 2 bulan sudah bagus ya langsung jadi karyawan.

P : Itu berarti kitchen, floor, kalau kasir?

N2 : Kasir dari floor. Jadi naik. Kalau SOP jalan, kerja bagus, bisa kasir. Bar juga gitu, bagus gak kerja floornya, kalau iya baru naik. Jadi dahulukan dari anak-anak dari pada outsource. Ditawari dulu, mau gak jadi bar atau kasir atau kitchen. Kalau gak ya yaudah siapa tau bisa jadi leader yang lain.

P : Oke, kitchen itu udah tinggi ya pangkatnya?

N2 : Oh iya, kitchen kalau di hotel kan paling tinggi dan kebanyakan GM ya dari kitchen soalnya bahan bahan yang tau kitchen, stock sisa berapa, harga bahan baku berapa.

P : Seberapa penting peran karyawan perbidang yang ada di kayoon? Mana yang paling penting?

N2 : Semua penting, yang paling penting kasir, karena dia nyanyi kan. Kalau ada produk baru dia bilang oh ini loh kaka da produk baru. Laku atau gaknya makanan kan dari kasir. Gitu..

P : Fasilitas apa yang didapat dari papercup kayoon?

N2 : Gak ada sih. Cuma uang makan kalau lulus training. Dan bonus performa dilihat dari kehadiran yang ontime atau tidaknya serta penilaian dari owner.

P : Ada pelatihan atau pembinaan ke karyawan gak?

N2 : Ada

P : Apa itu?

N2 : Kalau pertama kali masuk kerja ya langsung, kayak beritau SOP. Itu sama senior floor, senior kitchen, tapi kalau bar didampingi sama Nino.

P : Kalau sudah pertama atau tengah tengah atau akhir, maksudnya yang bekerja lama, apakah ada pelatihan lagi?

N2 : Gaada. Belum. Harusnya ada ya training training gitu supaya gak lupa aja.

P : Sekarang masuk activities ya, nah ini aktivitas yang dilakukan kayoon sehari hari ini apa?

N2 : Kitchen pasti prepare makanan. Bumbuin, gampangnya gitu aja. Kalau kasir juga pasti ngitung uang, apa aja yang sold out hari ini, tanya sama kitchen kalau gitu. Kalau bar prepare kayak machiatonya, dan persediaan lainnya. Kalau floor ya nyapu ngepel nyiram kembang. Bersih bersih tempat samoah. Intinya floor kerjaan yang gaenak.

P : Jadi orang masuk ya harus floor dulu ya

N2 : Iya bener karena harus floor dulu karena kalau mau jadi kasir harus jadi floor dulu, Ketika ada customer ada yang nanya missal chicken steaknya gimana ya? Nah kasir jadi bisa jawab karena sudah tau gara gara pernah jadi floor.

P : Oke baik, bagaimana kayoon menjalin relasi yang baik dengan konsumen?

N2 : Nah itu gatau, bener bener gatau aku

P : Cuma pelayanan aja ya?

N2 : Ho o sementara ya cuman itu

P : Bagaimaa peran teknologi dan informasi dalam mendukung meningkatnya efisiensi papercup kayoon? Itu macem2 sih ada medsos, moka, cashless

N2 : Kalau itu aku ga ngerti ya, disini aja aku gatau. Apalagi disana. Kebanyakan sih ya grab stauku.

P : Berapa persen sih bu penjualan dari gojek?

N2 : Lumayan loh, mungkin bisa 50% 50% gojek dan pengunjung. Sampai sampai orang gojek sudah kenal dengan anak anak.

P : Pernah gak gojek sampai 70% 80% lebih banyak dari pada customer datang?

N2 : Pernah ya, apalagi pas weekdays. Kalau weekend ya banyak yang datang daripada gojek.

P : Mitra bisnis papercup kayoon sekarang siapa? Mungkin pernah tau

N2 : Ga ngerti , ga pernah tau aku.

P : Mungkin kayak esnya, dll

N2 : Wah itu purchasing ya, itu mungkin Nino tau

P : Bagaimana cara memilih pemasok agar mendapatkan kualitas bagus sama harga terjangkau

N2 : Nah itu

P : Purchasing juga ya bu?

N2 : Iya bener heheheh sama.

P : Kalau cara papercup kayoon menjalin hubungan dengan mitra usaha? Mungkin sempat ketemu lalu hubungan nya gimana?

N2 : Kayak e pernah, henny dulu pas disini kayake pernah, tau henny ya? Istrinya Nino kan. Itu kalau ketemu disini pernah trus dia ngomong ngomong harganya gimana. Cuman bina relation aja dengan pihak sellernya.

P : Oke, apakah papercup kayoon menjalankan kerjasama dengan investor?

N2 : Gatau, kalau itu beneran itu gatau hehhehehe..

P : Eeee, ini kafe ini papercup kayoon ya, mengalami keuntungan tiap taunnya gak?

N2 : Gatau itu.

P : Kalau program yang dilakuin? Kayak diskon gitu

N2 : Dulu ya, sekarang udah gak kayaknya. Soalnya itukan untuk café baru untuk promo. Kalau kafe udah lama kayak useless.

P : Apakah ada beban pengeluaran yang selama ini tidak menguntungkan papercup coffee kayoon?

N2 : Gatau, soale keuangan aku gapernah tau.

P : Kalau penghematan? Apa aja penghematan yang telah dilakukan oleh papercup kayoon?

N2 : Sama gatau juga aku

P : Kalau operational?

N2 : Kayak e gaada juga yaa

P : Kalau AC?? Apakah ada penghematan?

N2 : Gaada. Nyala terus dari pagi hingga tutup. Apalagi disini, Nino bilang nyalakno ae itu nyalakno AC nya. Karena Nino kalau gak ada Ac kan gak bisa banget. Kecuali ruang meeting.

P : Tapi di kayoon kan gaada ruang meeting

N2 : Iya gaada. Jadi ya gaada penghematan

P : Kalau di kitchen ada penghematan?

N2 : Gatau ya, karena aku ga masuk grup kitchen bar.

P : Jadi bu Eunike sebagai apa bu?

N2 : Ngawasi dan operational aja. Misal ada complain saya yang ngurus.

P : Kalau structural? Sebutannya apa?

N2 : Gatau ya ada yang bilang supervisor, ada yang bilang manajer.

P : Intinya ngawasi yaa, untuk 3 cabang ya bu?

N2 : Harusnya ya. Tapi dulu harusnya saya sini aja manyar aja, tapi Nino bilang harus pergi Kayoon. Tapi ya karena takut di manyar ada apa apay a saya ketemu kamu di manyar aja. Saya

ke kayoon seminggu sekali aja. Mungkin kedepan nanti bisa ningkatin 2x seminggu. Saya kesana sih untuk gepuk arek-arek tok disana itu. Hayo ini ya kok ga bersih. Karena kalau ga diawasi tutup sekarepe dewe.

P : Misal jam 9 tutup, lalu ada customer datang gitu dilayani?

N2 : Kita ada close order. Jam 21.45 itu pesan terakhir. Jadi nunggu orang orang yang belum selesai makan minum sampai jam 22.00. anak anak tak suruh keliling kalau jam 21.45 close order.

P : Itu masih rame ya 21.45?

N2 : Kalau di kayoon gaada. Pernah ada masalah di kayoon, kata tukang parkir jam 9 udah tutup. Akhirya kasirnya dipindah ke manyar. Bapak sampai ngomel. Makanya anak anak jam 10 tet udah pulang semua. Kalau di sini, sebelum jam 10 jangan di tata meja kursinya. Kesannya ngusir pelanggan. Kecuali jam 10 pas baru ditata gapapa.

Keterangan:

P: peneliti

N3 : Narasumber 3

Keterangan umum narasumber 3

Nama : Niko

status : Pengunjung

Tempat Wawancara : Papercup kayoon

Jam Wawancara : 15.00

Tanggal Wawancara : 28 Oktober 2022

P : Bagaimana papercup kayoon menjalin hubungan dengan pelanggan dari segi pelayanan

N3 : jujur saya jarang ke papercup kayoon, tapi menurut saya cukup baik. Tapi yang bisa dikembangkan yaitu karena kasir dan nongkrong terpisah jadi menunggu minuman di kasir terlalu lama.

P : kelebihan papercup kayoon dibanding café-café lain?

N3 : kelebihannya adalah dari sejauh ini belum banyak yang saya temukan. Mungkin yang bisa terlihat sih ini ya tempatnya itu cukup strategis tengah kota. Dan untuk value harga makanan minuman dan qualitynya oke. Masih affordable lah ya

P : gak ketinggian gak murah juga ya.

N3 : iya iya

P : kalau tentang inovasi dari papercup kayoon apa, pernah gak melihat hal itu?

N3 : kalau inovasi jujur yang baru ini saya tau ada tempat nongkrong toiletnya itu di pombensin, tapi saya gatau itu termasuk inovasi apa gak. Tapi selain itu saya juga melihat papercup kayoon ini ada sedikit perubahan juga, pemasangan signate TV. Itu memudahkan. Untuk menambah informasi bagi konsumen. Terlepas dari 2 hal itu saya belum menemukan.

P : oke, apakah papercup kayoon ini selalu gencar memperkenalkan produk kepada pelanggan?

N3 : ok kalau menggencarkan stau saya papercup itu harusnya instagramnya satu ya berhubungan dengan sosmed. Kalau Instagram oke lah yak arena universal. Kalau ditempat langsung, menurut saya kuang gencar, bahkan gak gencar menurut saya. Dari sinate tv, banner memang ada, tapi yang saya highlight adalah perilaku daripada karyawannya. Buat apa pasang banner tidak ada marketing. Orang kurang minat. Karena kan ya hanya sebatas gambar yang dipasang. Jadi kurang adanya missal ada produk baru dipasang banner tapi hanya jadi pajangan aja dan tidak ada bridging dari pegawai. Lebih baik seperti itu ya. Selama ini gak.

P : oke tadi dari segi marketing inovasi, sekarang terakhir ada masalah segi kualitas rasa, apakah sudah puas atau belum?

N3 : kalau soal enak gaenaknya mungkin sejauh ini cukup, kalau ada yang harus dibenahi berkaitan dengan itu tadi y acara menghidangkannya. Supaya konsumen gak nunggu. Kalau rasa sudah cukup.

P : pernah gak nemukan menu hari ini berbeda dengan besok besoknya secara rasa?

N3 : tidak pernah karena saya sering main di papercup manyar. Dulu sering di kayoon, smenjak manyar buka sekarang lebih sering ke manyar.

P : baik terimakasih mas atas waktunya

N3 : iyaa sama-sama.

Keterangan:

P : Penulis

N4 : Narasumber 4

Keterangan umum narasumber 4

Nama : Angelia Gunawan

Status : Pengunjung

Tempat Wawancara : Papercup Kayoon

Jam Wawancara : 10.00

Tanggal Wawancara : 17 November 2022

P : okee, eee pagi kakk, Namanya siapa kak?

N4 : Agun agun

P : Oke kak agun emmm kira kira papercup kayoon ini kakak sebulan berapa kali ya?

N4 : 3-4 kali lah

P : Jadi seminggu sekali ya kak.

N4 : Iyaa

P : Okee, akum au tanya beberapa pertanyaan nih ya kak untuk skripsi

N4 : Iya silahkan-silahkan.

P : Jadi gini, menurut kakak bagaimana papercup kayoon menjalin hubungan mereka dengan pelanggannya

N4 : Kalau pengamatanku selama nongki-nongki sini ya menurutku sih pelayannya sudah cukup baik, karena Ketika datang, disambut yel yel. Jadinya menambah semangat. Lalu staff nganter makanan staffnya senyum

P : Jadi enjoy ya kak

N4 : Iyaa enjoy

P : Nahh kalau kelebihan papercup ini sama tetangga atau café lain apa kelebihanannya?

N4 : Kalau aku liat kelebihanannya ya dari menu yang bermacam-macam, Indonesian western, dll. Pada umumnya café café ini mematok 1 menu misalkan Indonesian food aja. Kalau disini saya gakpernah bosan soalnya banyak menu.

P : Wah sudah coba semua menu nih ya berarti hahaha, kalau dari kak Agun sendiri nih bagaimana inovasi yang dilakukan di kayoon sini? Dari pengamatan aja.

N4 : Kalau disbanding sama dulu ya, dulu itu sbelum covid masih pake kertas. Sekarang ada tv jadi bisa lihat lebih jelas.dan lebih besar.

P : Wah pelanggan setia banget yaa berarti sebelum pandemic.

N4 : Haha iya tinggal nunggu di endors haha

P : Nanti saya bantu sampaikan hahaha, nah kalau papercup kayoon menurut kakak selalu gencar gak dalam memperkenalkan produk ke pelanggan?

N4 : Menurutku gencar banget dari Instagram ya. Mengikuti perkembangan jaman.

P : Kalau secara offline kasir ngasih tau gak ada menu baru?

N4 : Sempet sih, beberapa kali aku di tawarin ada menu baru.

P : Terakhir nih kak, bagaimana kualitas makanan dan minuman papercup kayoon?

N4 : Overall udah okey, dari porsi, kebersihan, rasa, dan harga terjangkau dengan porsi segitu. Saya juga senang minum kopi. Di papercup ini kopinya lumayan strong. Jadi bisa ngefek untuk bantu saya yang sukanya kerja tugas begadang.

P : Emang kalau dari café lain kopinya paling strong ya papercup ya?

N4 : Iyaa bener

P : Kalau makanan suka apa kak? Tuna mentai gitu suka kak?

N4 : Iya itu suka ! mentainya gak eneg soalnya.

P : Oke, jadinya banyak positifnya ya di papercup kayoon ini. Terima kasih banyak ya kak Agun atas waktunya

N4 : Iyaa sama-sama.