

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### PANDUAN WAWANCARA

##### A. Pertanyaan tentang data diri dan identitas responden

1. Pertanyaan tentang nama, ID Line, usia, jenis kelamin dan jurusan, angkatan, intensitas melakukan *hang out* di kafe, lama mengikuti Line Official Account Starbucks
2. Apakah alasan responden menambahkan Line *Official Account* Starbucks sebagai teman di Line ?
3. Apakah responden sering berkunjung ke Starbucks ?

##### B. Tentang persepsi responden dan keputusan pembelian responden setelah melihat isi konten

1. Bagaimana menurut responden Official Account milik Starbucks tersebut ?
2. Bagaimana bahasa yang digunakan oleh Starbucks di *official account*-nya ? Apakah bahasa yang digunakan bahasa formal, bahasa informal atau bahasa gaul ? Sebutkan alasannya !
3. Bagaimana menurut responden isi konten (penawaran dan event) Line *Official Account* yang dibagikan ? Sebutkan 3 konten yang paling diingat !
4. Bagaimana menurut responden gambar yang digunakan dalam pesan yang dikirimkan melalui *Official Account* Starbucks ? Berikan komentar tentang gambar yang digunakan oleh Starbucks dalam pesan yang dikirimnya !
5. Bagaimana frekuensi pesan yang dikirimkan oleh Starbucks ? Berapa kali dalam satu minggu ?
6. Bagaimana reliabilitas pesan yang dikirimkan oleh Starbucks ? Apakah responden pernah mengalami hal yang mengecewakan ?

## Lampiran 2

### TRANSKRIP WAWANCARA RESPONDEN PEREMPUAN

#### 1. Wawancara 1

Nama : Stefanny  
Jurusan : Psikologi  
NIM : 14.E1.0057  
Tempat : Starbucks Mall Javamall  
Waktu : Senin 8 Maret 2018

P : Selamat sore, bisa minta waktunya sebentar ?

R : Oh ya boleh-boleh.

P : Punya Line Official Account Starbucks di Line kan ?

R : Ada...

P : Udah berapa lama ya punya Line Official Account Starbucks ?

R : Ehm... Mungkin hampir dua tahunan ya ?

P : Hampir dua tahun berarti udah cukup lama ya ?

R : Ya.

P : Kenapa kok nge-add Line itu ?

R : Ya mau promonya to ya... Hahaha

P : Jadi yang dicari promo ya ?

R : Iya !

P : Awal mula tau lalu bisa nge-add Line-nya Starbucks itu dari siapa ?

R : Dari temen.

P : Memang kamu sering to ke Starbucks ?

R : Dibilang biasa ya... kalau ada uang ya biasa. Tapi kalau pas nggak ada pemasukan juga jarang sih...

P : Berarti sering nongkrong ya ?

R : Iya, sering.

P : Kira-kira berapa kali ? Sebulan berapa kali ?

R : Pernah seminggu sekali. Pernah juga sebulan nggak nongkrong sama sekali. Ya semuanya tergantung suasana hati dan tugas juga sih sebenarnya.

P : Oh berarti tujuannya enggak cuma buat nongkrong aja ?

R : Iya, buat tugas ya ada, buat ketemu orang juga ada.

~\*\*~

P : Menurutmu, Line Official Account Starbucks itu bagaimana sih ?

R : Baguss...

P : Bagus gimana sih ?

R : Ya inovatif gitu. Mengikuti perkembangan teknologi dan bisa memanfaatkan dengan baik sih ya, buat promosi mereka juga. Gitu sih hehe.

P : Nah kan Line OA itu digunakan untuk promosi kan, menurutmu membantu nggak sih memperjelas informasi tentang Starbucks ?

R : Membantu kok..

P : Kalau gitu OA ini bisa jadi media komunikasi kamu sama Starbucks nggak sih ?

R : Hm.. Kalo itu enggak sih. Sekedar memberikan informasi dan promosi doang, jadi yah komunikasinya cuma searah aja

~\*\*~

P : Kalau misal dapat kiriman chat dari Line-nya Starbucks selalu dibuka atau diabaikan ?

R : Oh selalu aku buka.

P : Berarti sering dibaca ya chat-nya ?

R : Iya.

P : Nah itu menurutmu, bahasanya bagaimana sih ? Formal atau informal ?

R : Oh kalau formalnya sih enggak ya. Malah menurutku itu lebih ke bahasa marketing biasa gitu. Enggak formal-formal banget tapi juga enggak santai-santai banget

P : Berarti menggunakan bahasa yang persuasif ya ?

R : Enggak sih, kalau persuasifnya sih enggak. Mereka tu pesannya kaya mengumumkan kalau hari ini ada promo ini sih, dah gitu aja. Persuasifnya cuma di kata-kata terakhir kaya jangan sampai kehabisan atau buruan. Gitu doang.

P : Kalo cuma baca bahasanya aja bisa mampu mempengaruhi kamu beli gak ?

R : Tergantung sih diskon e apa.. tp he e tertarik. Haha.

~\*\*~

P : Berarti sering kan pakai event dan promo yang ditawarkan ?

R : Lumayan sering haha.

P : Menurutmu, bagaimana sih isi penawaran yang ditawarkan sama Starbucks lewat Line ?

R : Yaa... kalau pas eventnya sama promonya cocok ya menarik. Kalau enggak ya enggak menarik

P : Menariknya gimana ?

R : Ya menariknya kalau promonya bisa aku ambil gitu kan bisa menarik banget kan ya ?

P : Kalau tidak menariknya ?

R : Nah kalau promonya itu kaya Tumbler Day gitu, kan aku nggak punya Tumbler jadi ya gak bisa pake promonya. Terus kalau pake kartu kredit atau atm dari bank apa gitu, kan juga sama nggak bisa pake...

P : Jadi kalau misal promonya bukan Tumbler Day dan enggak pakai kartu kredit gitu, berarti selalu diambil ya ? Nggak melihat tema tertentu misalnya ?

R : Enggak sih, lebih karena minumannya aja. Kan biasanya yang promo itu minuman yang baru. Menu yang enggak ada di Starbucks di sini.

P : Menurut kamu sendiri isi dari pesan yang disampaikan itu jelas enggak sih ?

R : Jelas sih kalau menurut aku. Udah lengkap aja semua infonya yang mau diberikan

P : Bisa sebutin gak tiga promo Starbucks yang paling diinget ?

R : Yang diinget ? Aduh ada banyak. Haha. Misalnya mereka ada menu baru, biasanya boleh beli dua puluh lima ribu, dua puluh sembilan juga ada. Ada juga yang buy one get one. Ada juga yang setiap hari Jumat, TGIF. Ya itu lah.

~\*\*~

P : Oke, selanjutnya itu, kan biasanya ada gambarnya ya kalau di pesan yang diberikan ?

R : Iya

P : Menurut kamu, gambarnya gimana sih ?

R : Gambarnya bagus sih. Kadang juga bisa buat jadi langsung pengen beli.

P : Bagusnya karena apa nih ?

R : Mungkin karena backgroundnya aja ya yang sesuai jadi kelihatan bagus. Terus clear juga jadinya kelihatan cerah gitu.

P : Tadi kan katanya gambarnya bisa menarik untuk langsung beli kan ?

R : Iya.

P : Pernah enggak sih mengalami kejadian ketika sampai di Starbucks tapi minumannya malah nggak sesuai sama gambarnya gitu ?

R : Untuk beberapa minuman sih ada yang sesuai dengan ekspektasi. Tapi beberapa minuman juga yaaa... kelihatan zonk banget gitu lho.

P : Jadi, masih tertarik beli gak kalo liat gambarnya tok ?

R : Dulu tu aku tertarik.. tapi begitu kena zonk, yo ogak zonk jg sih, maksud e agak kecewa soal e cukup beda dari harapanku, jadi sekarang aku gak terlalu merhatiin gambar e udhan.

~\*\*~

P : OA Starbucks kan salah satu OA di Line yang aktif kan. Biasanya dapat berapa pesanya dalam seminggu ?

R : Mungkin 3 sampai 4 kali ?

P : Itu mengganggu nggak sih ?

R : Menurutku sih enggak ya, soalnya notif-nya aku mute. Jadi enggak mengganggu sama sekali.

P : Kalo misalnya dia ngirim pesannya setiap hari gitu ? Nggak masalah berarti ?

R : Buat aku sih nggak masalah...

P : Tidak mengganggu sama sekali berarti ya ?

R : Enggak sih.

P : Tapi apa enggak sebel gitu liat chat isinya OA semua ?

R : Yaa... kadang sebel sih soalnya liat chatnya temen-temen ketumpuk-tumpuk gitu. Tapi ya.. itu kan enggak setiap hari terjadi. Jadi enggak apa-apa sih.

~\*\*~

P : Nah terus untuk reliabilitasnya nih

R : Reliabilitas apa ya ?

P : Kebenaran dari pesan yang dikirim

R : Untuk itu sih keliatannya selama ini selalu benar ya

P : Nggak pernah mengalami suatu hal yang mungkin membuat kesal gitu tentang kebenaran isi pesannya ?

R : Dulu pernah sih. Pas awal-awal banget punya Line OA-nya Starbucks. Jadi aku pikir kalau beli apa ya dapet kembarannya buat bonusnya. Eh tapi ternyata itu enggak. Ya setelah tak baca ulang chat-nya, ternyata itu dibawahnya ada bintang kecilnya itu, syarat dan ketentuan.

P : Berarti bintang kecilnya itu enggak kelihatan banget ya ?

R : Ya... kalau enggak diperhatiin sampe selesai ya enggak keliatan

P : Tapi enggak merasa kecewa kan ya ?

R : Enggak kok karena itu kesalahanku juga, enggak baca sampe selesai

P : Baiklah, terima kasih atas waktunya untuk diwawancarai. Sekali lagi terima kasih

R : Okey

## 2. Wawancara 2

Nama : Michelle  
Jurusan : Akuntansi  
NIM : 14.G1.0007  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : Rabu 21 Maret 2018

P : Halo ?

R : Halo, apa kabar ?

P : Baik. Kamu ?

R : Baik juga.

P : Eh aku mau tanya nih, kamu punya Line Official Account-nya Starbucks ?

R : Punya.

P : Sudah berapa lama ya kira-kira ?

R : Udh lama sih.. dua tahun lebih sih.

P : Pertama kali nge-add kenapa ?

R : Gara-gara temen sih... temenku tu seneng banget sama Starbucks gitu..

P : Maniak gitu ya ?

R : Iya maniak gitu..

P : Terus dia cerita sama kamu gitu ?

R : Heeh ! Apalagi kan Starbucks di Semarang waktu itu agak baru ya ? Jadi ya.... nge-add aja...

P : Nge-add aja, coba-coba tok berarti ?

R : Heem, siapa tau ada promo yang menarik gitu...

P : Oh...Berarti cari promo juga ya ?

R : Oh ya pasti ! Mahasiswa gitu loh !

P : Haha. Mahasiswa kan ya berarti ?

R : Heem.

P : Berarti biasa nongkrong, sering nongkrong gak kamu ?

R : Nongkrong ? Sering.

P : Berapa kali ? Seminggu satu kali gitu ? Atau dua kali ?

R : Seminggu sekali sih pasti.

P : Seminggu sekali pasti ?

R : Iya.

P : Berarti sebulan sekitar 4 kali ?

R : Biasanya malam minggu ya ?

P : Malam minggu pasti nongkrong berarti ?

R : Yaa, gak punya pacar.. ya nongkrongnya sama temen aja lah...

P : Oh... haha. Terus kalau nongkrong biasanya dimana ?

R : Starbucks... ? Sering sih di Starbucks. Cuman yang beli temenku, karena yang maniak kan temenku. Kalau aku sih pas pengen aja.

P : Oh... berarti sering ya ke Starbucks ?

R : Sering.

P : Ya berarti seminggu sekali itu ke Starbucks ?

R : Iya enggak sih... Sebulan... ? ya dua kali bisa lah.

P : Kalau ke Starbucks biasanya ngapain ?

R : Nongkrong, cerita-cerita...

P : Ngerjain tugas gitu ? Pernah ?

R : Pernah sih, kan AC nya dingin banget. Jadi enak tuh buat nugas.

P : Kan kamu punya, berarti sering dapet chatnya kan ya ?

R : Sering

~\*\*~

P : Menurutmu, OA Starbucks gimana ?

R : Gimananya tuh.. gimana sih ?

P : Yaa... secara keseluruhan aja menurutmu gimana ?

R : Menarik juga sih, dia memaparkan dengan jelas harga promonya langsung, terus juga ngirim itu sih, gambar. Jadi gambar yang promo itu apa.

P : Oh...

R : Jadi kita tuh bisa tau yang promo itu apa. Kan kita kadang kalo pesen kan gak apal namanya. Misal e, oh ini jenisnya Java Chip. Java choco ship atau apalah itu namane, gak apal kan ? Tapi kan begitu kita lihat bentuknya, oh ini yang biasa aku minum, gitu lho...

P : Berarti bisa dapet gambaran dulu ?

R : Heem ! Oh ini yang kesukaanku lagi promo, Lah otomatis langsung beli...

P : Tertarik gitu ya ?

R : Iya gitu !

P : Bisa jadi media komunikasi gak sih OA-nya Starbucks tu ?

R : Menurutku sih kurang ya ? Soale kan mereka Cuma promo-promo aja. Kalo chatnya dibales juga gak bisa.

~\*\*~

P : Ehm... terus bahasanya nih. Kalau kamu dapet chat itu, kamu buka apa cuma sekilas ? halah, lewat saja.

R : Tak buka.

P : Pasti dibuka ?

R : Buka dulu, dilihat yang promo apa.

P : Menurutmu Bahasanya gimana ?

R : Gampang dimengerti, mudah dimengerti sih.

P : Mudah dimengerti itu berarti, informal atau formal ?

R : Ehm..... Semi-semi formal gitu sih. Jadi kaya... dia jadi lebih ke formal sih. 'Karena permintaan yang sangat dasyat', ya kaya gitu-gitu. 'Syarat dan ketentuan berlaku' gitu-gitu. Gitu sih, lebih ke formal. Dia juga ada pengantarnya juga. Jadi misalnya, ahm apa, kaya waktu itu ada diiklan TV juga sih kan, pernah lihat nggak ?

P : Ehm..

R : Tu dia menggabungkan yang terpisah atau yang apa itu lho ? Yang biasanya ketemuan main HP, gitu-gitu. Tu ada pengantarnya juga di OA-nya.

P : Bahasanya persuasif kah ? Cukup bisa membuat kamu tertarik enggak dengan Cuma baca teksnya aja ?

R : Nek aku tertariknya.... karena harga. Dia di awal udah bilang jenisnya apa, dan harganya berapa.

P : Berarti udah langsung di judulnya gitu ya ?

R : Heem ! terus periode-periodenya, kaya gitu gitu. Misal e promone sampe kapan sih, kira-kira aku bisa beli enggak dalam waktu itu. Gitu...

P : Jadi, sudah langsung jelas ya ?

R : Jelas !

~\*\*~

P : Menurutmu promonya gimana sih ? Promonya ?

R : Makin lama promonya harganya sama aja sih. Kisaran 25-35. Kalau dulu kan masih harga normal 50-40, sekarang banyak promo, ya.. enggak semua jenis tu bakal dipromo kaya gitu lho. Cuma tertentu yang kiranya dia untung juga

P : Kamu kalau ada promo promo gitu tertarik buat beli enggak ? Kan biasanya yang dipromo macem-macem tuh.  
R : Kalau aku sendiri sih... tergantung aku suka atau enggak. Kalau akuAmericano sih jujur enggak suka karena pait banget.  
P : Tapi kan biasanya promonya yang dicampur-campur to minumannya ? Yang di mix.  
R : Kalau aku sih sebenere seneng nyoba juga. Berarti kadang 'Ih warnanya lucu' gitu kan, dari gambarnya. Yang waktu itu warna ungu atau pink pink gitu ?  
P : Yang unicorn ? atau galaxy itu apa itu ya ?  
R : Nah itu kan lucu kan ? Nah kalo pas harganya cocok dikantong, terus aku juga ada uang, ya otomatis beli. Setidaknya untuk menghilangkan rasa kantuk. Haha.  
P : Wejian. Haha. Terus kamu bisa gak sih nyebutin tiga promonya yang biasa  
R : Promo tu...  
P : Yang kamu inget aja sih, yang biasa kamu dapet.  
R : Ehm... frapucino, kadang ya aku beli, karena ga begitu mahal  
P : Ehm jenisnya, misalnya kaya buy 1 get 1 gitu.  
R : Oh... biasanya sih langsung harga 25ribu, yang belakangan sering tu 35 ribu. Itu bedanya... kalau ga salah tu ukurannya  
P : Oh lebih besar ya berarti ?  
R : Heem, tapi ukurannya misal tall aja atau grande aja gitu sih. Misalnya kaya ulang tahunnya Starbucks atau acara apa gitu...  
P : oh berarti event-event tertentu ya ?

P : Kan tadi kamu ngomong gambar to ?  
R : Heem.  
P : biasanya kamu lihat gambarnya ga ?  
R : Lihat.  
P : Menurutmu gambarnya gimana ?  
R : Bagus okh.  
P : Bagusnya ?  
R : Warnanya tu memikat. Haha.  
P : Warna minumannya atau backgroun-nya atau apa ?  
R : Lebih ke minumannya kan gradasi itu to ?  
P : Heem  
R : Warnanya kaya gitu to..  
P : Berarti kalau lihat gambarnya aja, misal menarik buat beli, langsung beli gitu ?  
R : Beli.  
P : Berarti keren ya gambar e ?  
R : Keren to

~\*\*~

P : Terus utuk frekuensi pesannya nih, kamu nih kira-kira ngeliati seminggu dapet berapa kali gitu ?  
R : Setiap hari sih.  
P : Setiap hari ??  
R : Heem. Itu pasti OA-nya ngasih promo-promo.  
P : Ganggu enggak ?  
R : Enggak to ya.  
P : Beneran ga ganggu ?  
R : Iya, kan dimatiin. Haha.  
P : Oalah di mute to. Haha.

~\*\*~

P : Ehm.. terus berarti kamu pernah kan ya nukerin kuponnya ?

R : Pernah.

P : Buat kenyataan pesannya itu gimana ? Nyata gak sih pesan yang kamu terima itu ?

R : Misal bentuk minumannya gitu ?

P : Heem kurang lebih seperti itu

R : Yah.... kalau dari bentuknya sih sama. Cuma kadang rasanya gak seenak bayangannya.

P : Pernah gak ngalami ehmm kaya pengalaman misalnya, dapet pesan ini terus sampai sana ditukar malah ga sesuai ?

R : Ehm... enggak sih. Gak pernah

P : Berarti selalu benar ya ?

R : Iya sih, benar-benar promo

P : Karena memang tadi sudah dijelasin kaya kamu ngomong itu ?

R : Betul !

P : Oke. Ada saran atau masukan untuk OA-nya Starbucks gitu ?

R : Gak ada sih, haragnya dimurahin lagi aja kalau bisa. Haha.

P : Haha. Oke oke. Terima kasih..

R : Sama-sama





### 3. Wawancara 3

Nama : Arum  
Jurusan : Psikologi  
NIM : 14.E1.0036  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 15 April 2018

P : Hai, bisa minta waktunya sebentar ?

R : Boleh. Buat apa ya ?

P : Buat dijadiin skripsi. Hehe.

R : Oalah... Ya boleh, boleh.

P : Hehe. Punya Official Account Starbucks Line kan ?

R : Oh ada ada yang di aplikasi Line kan ?

P : Udah ngeadd itu berapa lama ya ?

R : Waduh dah berapa lama ya ? Udah lupa aku.

P : Udah lama banget ya ?

R : Beberapa bulan ?

P : Beberapa bulan ? Tahun ?

R : Ya mungkin tahun lalu. Atau mungkin 2 tahun ada kali ya ? Aku lupa okh.

P : Berarti udah lama banget..

R : Buat apa kok tiba-tiba nanya tentang Starbucks ?

P : Buat penelitian... Buat skripsi ni lho.

R : Oh....

P : Dulu kenapa nge-add Line OA-nya Starbucks ?

R : Karena ada banyak promonya sih. Karena katanya kan banyak promo dari Line itu jadi untuk update tentang promo-promo bisa lewat itu

P : Ehm... berarti awal mulanya karena promo ?

R : Iya, diajari sama temen sih

P : Ehm... terus kalo ke Starbucks biasanya ngapain ya ?

R : Banyak yang dilakukan. Kadang mengerjakan tugas, kadang Cuma beli minum terus pergi, kadang nongkrong nungguin temen.

P : Emang biasa nongkrong to ?

R : Kalo ada duit.

P : Haha. Biasanya nongkrong gitu ada kaya rutinitasnya gak ? Misal kaya sehari sekali, atau seminggu sekali ?

R : Wah gak ada ya, seperti yang tadi saya bilang, kalo ada duit. Kalo bisa nongkrong ya nongkrong, enggak ya endak.

~\*\*~

P : Oalah, Nah menurutmu Line Official Account Starbucks tu gimana sih ?

R : Sebagai media promosi dari Starbucks sendiri, memberikan info ke pengguna Line bahwa ada promo-promo terkait yang sedang berjalan.

P : Menurutmu Line Official Account-nya Starbucks itu bisa jadi media komunikasi gak ?

R : Nampaknya cuma one way communication.

~\*\*~

P : Kan ini biasa dapet pesan gitu kan dari Line ? Biasane dikirim pesan bisa seminggu beberapa kali.

R : Hampir tiap hari kayanya ?

P : Terus menurut mbak gimana sih bahasanya ? Bahasa yang dari Line itu, bahasa gaul kah atau Bahasa Indonesia yang baik benar atau mudah dimengerti, tidak mudah dimengerti ?

R : Enggak terlalu masalah sama bahasanya, yang penting saya paham ya sudah. Jadi tidak terlalu ribet. Saya juga tidak terlalu mengamati apakah pakai Bahasa Indonesia yang baku atau tidak. Saya tidak mengamati.

P : Dengan baca tulisannya aja bisa mempengaruhi buat beli gak sih ?

R : Seperti yang tadi saya bilang, kalo ada duit.

~\*\*~

P : Oalah gitu... Kan tadi katanya nge-add itu karena promonya kan ? Menurut mbak gimana sih isi kontennya ?

R : Untuk awal-awal sih iya menarik, tapi lama-kelama kok mulai membosankan, karena ya itu itu aja padahal dari official accountnya kita diingatkan. Ini lho tanggal segini ada promo ini, kaya gitu sih...

P : Tapi semisal nya lihat promonya itu tertarik kah ?

R : Lihat-liat dulu promonya apa sama ada uang atau enggak.

P : Nah kan tadi kamu bilang kalo promonya hampir sama, diulang kan ? Bisa nggak nyebutin 3 penawaran yang biasanya dikirim sama Line Starbucks ?

R : Oh yang itu to yang pake tumbler, yang tiap hari senin, sama yang tiap hari....? Apa sih aku lupa.

P : Jumat ?

R : Oh yang itu.... pake kartu kredit

P : Yang flash BCA itu ya ?

R : Ya itulah.

~\*\*~

P : Nah ! Pernah ngamati fotonya gak ?

R : Enggak.

P : Ya liat aja sekilas.

R : Ya sekilas itu tentang menu-menu yang baru... gitu.

P : Bisa kasih komentar sedikit nggak tentang gambarnya ? Menarik kah ? Atau.. kan Cuma sekilas aja liat gambarnya.

R : Gambar sih menarik. Jadi kaya membuat orang kepingin beli gitu, cuma kadang gak sesuai sama ekspektasi kita. Kita lihat gambarnya tu bagus tapi saat kita beli tu gak sebagus itu, gitu. Jadi kadang kaya kok menipu sekali, padahal biasanya ada beberapa varian yang ditawarkan tapi di Starbucks-Starbucks yang pernah saya kunjungi tu kadang tu tidak lengkap gitu lho. Misal ada 3 varian yang ditawarkan, 2 varian kosong, atau satu varian kosong. Itu membuat kecewa sih kalo varian yang kita inginkan enggak ada.

P : Padahal di gambarnya ada ya ?

R : Heem.

~\*\*~

P : Kalau frekuensi pesannya tadi... katanya seminggu bisa setiap hari ya ?

R : Maksudnya pesan ?

P : Pesannya. Dapet pesannya di Line itu lho

R : Oh... dapet kaya chatnya gitu ?

P : Heem, dapet chatnya itu.

R : Heem hampir tiap hari.

P : Ganggu gak menurutmu ?

R : Ganggu sih...

P : Ganggu ?

R : Tapi mungkin itu salahnya sendiri. Hehe.

~\*\*~

P : Nah untuk kenyataannya nih atau reliabilitasnya, gimana ?

R : Keliatannya selalu bener sih.

P : Pernah gak mengalami hal yang tidak mengena, misalnya seperti beli buy 1 get 1, ekspektasinya dapet yang tall sama tall, tapi kenyataannya gak boleh begitu.

R : Aku gak tau itu salahnya dari pesannya di Line atau saya yang salah baca, jadi dulu pernah pake promo yang buy 1 get 1 terus saya kira bisa beli yang venti, venti gratis venti. Terus sampe sana dijualnya tall gratis tall. Karena promonya buy 1 get 1, ya udah lah aku terima aja. Hari ini atau kapan gitu aku lihat, di chatnya tu buy 1 get 1 tapi khusus yang ukuran tall.

P : Berarti sudah ada kaya penjelasannya gitu ya ?

R : Heem

P : Okey, gitu aja wawancaranya. Terima kasih..

R : Sama-sama.



#### 4. Wawancara 4

Nama : Inge  
Jurusan : Manajemen  
NIM : 14.D1.0046  
Tempat : Anak Panah Kafe  
Waktu : 30 Maret 2018

P : Halo

R : Hai

P : Boleh nanya-nanya nih ?

R : Boleh kok... silahkan.

P : Kamu punya Line Official Account Starbucks ?

R : Punya.

P : Kira-kira udah berapa lama punya OA Starbucks itu ?

R : Sejak adanya OA Starbucks. Haha

P : Lho.. haha.

R : Lha udah lama banget okh, lupa jadine.

P : Kira-kira aja sejak kapan gitu ?

R : Ketok e waktu jaman SMA akhir aku nge-add.

P : Udah lama banget berarti ya.

R : Iya, sampe lupa. Haha.

P : Kenapa kok nge-add OA Starbucks ?

R : Pertamane cuma ikut-ikut doang karena katanya banyak promo.

P : Lha kamu dapet infone dari sapa berarti ?

R : Temen.

P : Kamu sendiri sering nongkrong gak ?

R : Kalo ada yang ngajaki nongkro ya aku nongkrong. Tapi kalo enggak ada yang ajak ya gak nongkrong. Haha.

P : Berarti sering nongkrong ya ?

R : Yah mayan sih.

P : Seminggu sekali ada ?

R : Lebih. Haha

P : Wejian, sebulan 4 kali berarti ya ?

R : Ya enggak juga sih. Sebulan paling banyak 3 kalian. Tergantung kalau pas ada uang ya sering. Nek gak, ya jarang sih.

P : Lha kalau ke Starbucks sering ?

R : Jarang, kalo emang lagi ada promo aja, atau emang ada kerja kelompok di sana.

P : Berarti nek promo aja baru dateng ?

R : Betul. Haha.

~\*\*~

P : Menurutmu OA Starbucks gimana sih ?

R : Bagus, menarik.

P : Bagusnya gimana ?

R : Bisa buat promosi supaya lebih banyak yang tau. Lebih efektif sih istilahe ketimbang harus bagi brosur dan lain-lain. Ya ngasih info-info juga ke costumers.

P : Lha menarik e ?

R : Kalo menarik e tu desain OA ne sih. Kayak ada gambar-gambar e tiap promo atau produk baru. Jadi orang bisa tertarik buat beli.

P : Dengan info-info yang kamu dapet itu, membantu gak sih buat kamu ?

R : Iya membantu. Jadi orang yang jarang tau Starbucks jadi tau gitu apa produk baru Starbucks. Ya gitu lah...

P : Lho, ya gitulah tu piye maksud e ?

R : Ya... sangat membantu costumer e yang gak tau tentang Starbucks produk e apa ae. Jadi bisa lebih tau dengan adanya OA itu. soale tiap minggu kan pasti ngirimi info apa gitu. Entah itu promo atau apa.

P : Menurutmu, OA Starbucks itu bisa jadi media komunikasimu gak sama Starbucks ?

R : Harus e sih bisa, tapi selama ini aku cuma liat kalau cuma buat promosi aja.

~\*\*~

P : Nah selama ini kalo dapet chat dari Starbucks, dibuka gak ?

R : Buka dong.

P : Mbok baca gak pesane ?

R : Baca.

P : Menurutmu bahasane gimana ?

R : Bahasane ?

P : Iya.

R : Ya... kaya campur-campur gitu sih. Jadi kaya awal e tu pake formal gitu, terus di akhir kok malah jadi informal.

P : Misal e gimana ?

R : Misalnya atasnya ngomong 'Bagi kamu yang belum kebagian atau kamu yang ketagihan'. Terus yang tengah kan kaya formal gitu 'hari ini adalah kesempatan terakhir' terus balik informal lagi kaya 'kuponnya Cuma bisa dipakai sekali lho'. Ya kaya gitu sih.

P : Tapi paham kan ya baca dengan bahasa yang campur-campur gitu ?

R : Paham dong. Gampang okh.

P : Menurutmu, bahasanya persuasif gak sih ?

R : Iya, kan ngajak.

P : Lha kamu sendiri nek baca chat itu langsung merasa terajak untuk beli gak ?

R : Merasa sih, tapi enggak langsung beli.

P : Kenapa kok belum tentu beli ?

R : Ya liat-liat dulu, aku suka apa enggak minumannya. Misalnya itu promo minuman baru yang hargane 25 ribu. Lha nek kira-kira aku gak doyan, ngapain tak beli ? Haha. Liat penampakan gambarnya juga sih kalau aku.

~\*\*~

P : Menurutmu promone gimana ? Promone di OA Starbucks.

R : Promone udah bagus oq, cuma ngabisin duit aja. Haha

P : Haha. Berarti ga menarik promonya ?

R : Menarik kok

P : Menarik e kenapa ?

R : Karena murah. Haha.

P : Katanya tadi habisin uang ? Haha.

R : Ya selain murah karena bisa cobain rasa-rasa yang baru.

P : Berarti nek itu minuman yang keliatannya baru buat kamu, mesti mbok cobai berarti ?

R : Yo enggak lah ! Tak liati sek, kalau keliatane enak ya aku beli, nek ketoke aku dah ga doyan yo aku gak bakal beli. Entek duitku nek dicobai kabeh.

P : Haha. Siapa tau mau coba semua promonya ?

R : Aku bukan maniak Starbucks yo !

P : Haha. Tapi bisa kan sebutin 3 promone Starbucks yang sering kamu dapet ?

R : Bisa.

P : Apa aja ?

R : Sweet recipe 25K, promo aktivasi kartu member, promo tumbler

~\*\*~

P : Nah tadi kan kamu ngomong masalah gambar to ?

R : Heem.

P : Menurutmu gambar e piye ?

R : Menarik.

P : Menarik e piye ?

R : Ya... bisa tau bentuk minumane kaya piye sebelum beli. Kan kalo tulisan doang jadi ga tau itu kaya apa pas dibeli.

P : Kamu sendiri kalau cuma liat gambar e bisa tertarik untuk beli enggak ?

R : Ya kadang nek gambar e apik sih aku pingin beli. Haha.

P : Berarti bisa menarik kamu buat beli ya hanya dengan liat gambar e aja ?

R : Yap ! Tapi kadang warna background e beberapa tu ada yang gak cocok menurutku. Misal e kaya yang hari ini.

P : Gak cocok e gimana ?

R : Ya warnane tu kurang berwarna aja, terus aksesorisnya kaya popcorn tu jadi rodo aneh gitu. Ga seharusnya dikasih gituan. Malah wagu menurutku.

P : Oalah. Tapi tetep memikat kan gambar e ?

R : Iya masih okh.

~\*\*~

P : Terus tu, kamu sering gak sih dapet pesen dari Starbucks ?

R : Sering okh.

P : Berapa kali seminggu ?

R : Mungkin ada ya 6 kali gitu...

P : 6 kali ?? Banyak juga ya ? Ganggu gak tuh ?

R : Kadang ganggu sih.

P : Karena tiap hari itu ya ?

R : Iya, jadi nenggelemin chat lain yang kadang penting.

~\*\*~

P : Kamu pernah pake ya promonya yang dari OA ne Starbucks ?

R : Iya pernah.

P : Bener gak tuh promonya yang dikasih pas kamu nukerin ?

R : Bener kok... Soale informasi yang dikasih tu jelas.

P : Berarti enggak pernah ngalami pengalaman buruk gitu ya waktu nukerin promonya ?

R : Pernah gak ya ? Kayake pernah.

P : Gimana tuh ceritane ?

R : Aku mau beli yang 25k, tapi sampe disana jadine 29k. Entah itu masuk PPn atau gimana.

P : Tapi di HP tulisane 25k ?

R : Iya, seingetku sih gitu. Haha.

P : Mas e Starbucks diem aja ?

R : Iya okh. Tapi dikasih topping tambahan atau piye gitu. Udah lupa soale dah lama.

P : Oalah... Tapi gak kapok ya beli di Starbucks ?

R : Enggak sih...

P : Okey deh, segitu aja wawancaranya. Makasih ya ?

R : Okey. Sama-sama.

## 5. Wawancara 5

Nama : Helen  
Jurusan : Manajemen  
NIM : 14.D1.0015  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 2 April 2018

P : Hai !

R : Halo !

P : Bisa minta waktunya sebentar ?

R : Boleh boleh...

P : Kamu punya Line Official Account Starbucks ?

R : Ya punya.

P : Sudah berapa lama punya ?

R : Udah ! Dah 2 tahunan lah.

P : Wah mayan lama ya ? Dulu pertama kali nge-add kenapa ?

R : Pertamane sih buat ngumpulin koin di Line buat beli stiker. Terus selain itu juga aku mau tau tentang menu-menu yang secret menu ne Starbucks.

P : Oalah, lha kamu sendiri tau infone itu darimana ?

R : Dari Line e langsung.

P : Kamu sering nongkrong ?

R : Gak terlalu sering sih.... Tapi kalau Starbucks aku ada promo dari BCA, biasanya aku ke sana.

P : Berarti sering ke Starbucks ?

R : Ya nggak begitu sering sih...

P : Kira-kira berapa kali dalam sebulan kalo ke Starbucks ?

R : 2 kali ada sih. Tapi kadang ya belum tentu sebulan sekali ke Starbucks, kalo pas promone lama sama minumane menarik ya aku ke sana. Tapi kalo enggak ya jarang, soale Starbucks tu tempat nongkrong yang mahal. Haha.

P : Oalah, lha selain di Starbucks biasane kamu nongkrong dimana ?

R : Kaya di Fat Bubble atau Hong Tang, tergantung sih. Aku jarang nongkrong soalnya.

~\*\*~

P : Okey... jadi menurutmu OA Starbucks gimana ?

R : Sebenarnya OA Starbucks itu informatif sih. Sama bisa menarik perhatian konsumennya. Apalagi yang suka tumbler gitu, pasti kan senang banget. Terus ada yang promo kartu Starbucks, itu bagus-bagus, bisa diliat di OA ne. Kaya misal e Tania gitu yang suka banget sama Tumbler

P : Lha kamu sendiri gimana ? Bisa tertarik gak dengan melihat OA Starbucks ?

R : Ya kan karena OA ne Starbucks tu update, terus ada promo, apa ada menu baru gitu. Sama postingan fotonya tu menarik-menarik banget ! Jadi kalo abis liat OA ne tu rasane kita jadi kepingin beli produk yang dipromosikan di OA Line e itu....

P : Menurutmu OA ne Starbucks tu bisa buat kamu komunikasi gak sama pihak Starbucks gitu ?

R : Enggak ya keliatannya. Soale tu kan di OA-nya itu Cuma ngasih info promo-promo aja dan ketok e ga bisa dibales sih. Hehe.

~\*\*~

P : Kamu nek dapet chat dari Starbucks mbok buka apa mbok abaikan ?

R : Mesti tak buka, La. Hihi. Soale pengen tau gimana promone...

P : Lha kamu ngematke tulisane gak ?

R : Hari ini aja aku udah buka OA ne Starbucks. Hehe. Baca okh, La. Kaya kemarin tu Art in Cup.

P : Bahasane menurutmu gimana ?

R : Kalau bahasanya sih udah cukup baik dan menarik buat OA-nya. Tapi kalau bahasane lebih bahasa anak muda lagi kan lebih keren lagi sih, kalau menurutku sih gitu....

P : Lha bahasanya menurutmu dah jelas gitu ? Dengan membaca itu udah cukup jelas ?

R : Iya ! Bahasanya tu udah to the point, ga bertele-tele gitu. Jadi itu yang membuat menarik.

P : Bahasanya sudah persuasif kah ?

R : Iya La, udah persuasif.

P : Bisa mengajakmu untuk beli ?

R : Bisa ! Buktinya yang Art in Cup aja aku langsung minta beli. Haha.

P : Haha langsung berangkat beli ya ?

R : Iya. Haha.

~\*\*~

P : Lha kamu kan tadi bilang sering ngeliati promo-promone kan ya ?

R : Iya, hampir tiap hari, La liat promone.

P : Menurutmu promone gimana ?

R : Promone tu bagus, kemudian cara dia berpromosi atau mempromosikan produk itu tu udah sesuai, terutama juga untuk anak muda yang suka nongkrong. Kan kalau promonya worth it dan gambar iklannya menarik, kan makin banyak yang minat beli promone. Itu tu bagus-bagus dan gak menipu.

P : Bagusnya tu dari segi apa, Len ?

R : Inovasi produknya.

P : Kalau harganya ? Gimana ?

R : Kalau harga sih kadang gak terlalu bagus. Hehe.

P : Jadi masalah harga, berarti gak begitu mempengaruhi kamu ya ? Buat beli.

R : Iya, yang penting produknya !

P : Misalnya harganya mahal tapi inovasinya produk bagus, tetep mbok beli ?

R : Iya La, tetep tak beli. Haha

P : Apa sih menariknya inovasi Starbucks sampe kamu mau beli meskipun harganya mahal ?

R : Ya karena produknya itu menarik, bagus gitu. Kan macem-macem to yang biasanya dipromoin khusus. Di sini juga belum tentu ada. Terus kelihatan nyeni aja gitu lho. Haha.

P : Kalo liat promonya, kamu pasti beli ?

R : Iya, pasti beli !

P : Bisa sebutin gak 3 promo yang paling kamu inget ?

R : Promo Art in Cup, promo Pink Love yang minumane pink semua buat donasi kanker rahim. Terus promo buy one get one. Promo tumbler plus kartu Starbucks. Banyak La. Haha.

~\*\*~

P : Nah kamu bilang kan nek kamu sering buka chat e dari Starbucks kan ?

R : Iya.

P : Menurutmu, gambar yang dikirimmi Starbucks gimana ?

R : Bagus banget !

P : Bagusnya gimana nih ?

R : Ya bagus ! Fotone tu kaya kalau orang pake fotografer makanan gitu. Jadi menarik.

P : Menarik e karena apa nih ?



R : Karena warna produk sama backgroundnya itu bagus. Bisa cocok gitu. Sama editingnya juga pas gitu.

P : Berarti cukup puas ya dengan melihat gambarnya dari Starbucks ?

R : Sangat puas !

P : Tertarik buat beli kah hanya dengan melihat gambarnya aja ?

R : Iya tertarik banget. Sering cuma liat gambarnya aja aku langsung beli.

~\*\*~

P : Terus kamu dapet chat dari Starbucks, berapa kali seminggu ?

R : Mungkin bisa 5 kali ya ? Atau lebih mungkin. Karena hampir tiap hari Starbucks ngirim chat sih.

P : Ganggu gak menurutmu ?

R : Ndak sih La. Kalau menurutku gak ganggu, karena tentu dari OA ne dapat menjadi sarana informasi. Apalagi yang suka nongkrong dan diskon, pasti membantu banget.

P : Kalau dichat tiap hari, gak papa berarti ?

R : Gak papa sih kalau aku

~\*\*~

P : Kamu pernah pake promone Starbucks to ?

R : Iya pernah, La.

P : Menurutmu apa yang disampaikan sama nggak sama realitanya ketika kamu mau nukerin promonya ?

R : Ndak selalu sama sih, tapi biasanya yang tidak selalu sama tu kemasannya.

P : Pernah mengalami sesuatu yang tidak mengenakan ?

R : Pernah sih. Contohnya aja yang promo Art in Cup kemarin. Kalau di gambar kan pakainya gelas beling, tapi ternyata sampe tempatnya tu gelasnyalah malah gelas plastik, bedanya ada gambar-gambar art-nya gitu.

P : Oalah beda berarti ya ? Di gambar gelas beling sampai di tempat gelas plastik ?

R : Iya, La.

P : Kecewa gak ?

R : Ya agak kecewa sih, tapi masih terobati dengan rasane yang enak sama tempat e yang nyaman. Terutama kalau mau nongkrong sama buat tugas.

P : Jadi kamu gak Cuma menikmati minuman promonya aja ? Tapi tempatnya juga ?

R : Iyap betul !

P : Kenapa kok mempertimbangkan tempatnya juga ?

R : Ya karena sekarang yang diliat tu nggak cuma makanannya aja, tapi juga tempatnya. Kalau nyaman kan ya enak. Haha.

P : Oalah, jadi tempat juga mempengaruhi ya, Len ?

R : Iya. Haha

P : Oke deh, terima kasih atas waktunya. Sekian dulu wawancaranya.

R : Oke, sama-sama.

6. Wawancara 6

Nama : Cynthia  
Jurusan : Manajemen  
NIM : 15.D1.0049  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 6 April 2018

P : Haloo

R : Halo juga....

P : Bisa minta waktunya bentar gak nih ?

R : Bisa kok.. Bisa.

P : Oke deh... Kamu punya Line Official Account-nya Starbucks ?

R : Punya.

P : Udah berapa lama punya itu ?

R : Udah dua tahunan lebih, cik.

P : Oalah, lha dulu pertama kali nge-add karena apa ?

R : Karena pingin aja. Hahaha.

P : Lho napa kok pingin ?

R : Ya karena temen sih.

P : Temenmu bilang apa kok kamu jadi nge-add ?

R : Waktu itu dia bilang kalau di OA-nya Starbucks itu banyak promo-promonya, jadi aku ikutan nge-add.

P : Berarti kamu sering nongkrong ?

R : Kalau nongkrong sih jarang ya...

P : Tapi pernah nongkrong kan selama sebulan gitu ?

R : Iya.

P : Sebulan berapa kali ? Sekali ?

R : Tergantung juga sih... Kalau waktu ada yang ngajak sama ngerjain tugas ya sebulan bisa lah satu kali. Tapi kalau lagi enggak ada acara apa-apa ya enggak nongkrong juga, cik.

P : Kalau waktu nongkrong biasanya dimana ?

R : Ya di kafe-kafe biasa. Tergantung temen-temen juga.

P : Kalau di Starbucks sering ?

R : Jarang, cik.

P : Oalah tapi kamu nge-add Line-nya ya ?

R : Iya. Haha. Kadang penasaran aja sih.

~\*\*~

P : Okey.... kamu kan punya OA Starbucks, pernah dilihat ga sih OA-nya ?

R : Ya pernah to, kan sering dapet chatnya juga.

P : nah itu menurutmu OA Starbucksnya gimana ?

R : Menurut aku sih OA Starbucks itu bisa membantu dengan memberkan informasi terkait produk minuman yang sedang discount atau promo, misal buy 1 get 1.

P : Informasi yang kamu dapat itu jelas kah ?

R : Menurutku sih jelas, karena ada keterangan waktu sampai tanggal berapa, jam berapa promonya berlaku. Sama menu yang dipromosikan juga diberikan keterangan yang lengkap.

P : Menurutmu, apakah OA Starbucks itu bisa jadi media komunikasimu dengan Starbucks secara langsung ?

R: Komunikasinya tu tanya jawab atau cuma kasih informasi aja ?

P : Ya kedua-duanya.

R : Kalau tanya jawab diluar menu sih nggak bisa, cuma kasih info tentang promo-promo aja. Kalau nanya-nanya masalah harga itu gak bisa jawab.

P : Oalah belum bisa ya berarti ?

R : Iya.

P : Jadi berarti cuma komunikasi searah aja ya ?

R : Heem, cik.

~\*\*~

P : Nah kalau kamu dapet chat dari Starbucks kamu buka nggak ?

R : Kadang tak buka, kadang juga ga tak buka karena ketumpuk-tumpuk.

P : Pernah dibaca to tapi isine ?

R : Pernah lah...

P : Menurutmu bahasanya gimana ?

R : Menurutku tu bahasanya campur-campur, kurang baku.

P : Campur-campurnya gimana ?

R : Karena awalnya tu bahasa Inggris, terus kalimat selanjutnya tu bahasanya Indonesia. Terus kadang kalau nulis tu pake bahasa baku. Misalnya mereka nulisnya kaya kata Jumat. Sekarang kan di EYD Jumat itu tidak pakai petik ditengahnya, tapi mereka kadang masih pakae petik di tengahnya kalau nulis Jumat.

P : Persuasif kah bahasanya ?

R : Hm ? Maksudnya gimana cik ?

P : Maksudnya bahasanya itu bisa mengajak kamu gitu kah ?

R : Oalah... Kalau menurutku sih sudah cukup persuasif karena di akhir kalimat sudah pakai kata 'ayo' yang tujuannya untuk mengajak kan ?

P : Dari bahasa itu, bisa buat kamu tertarik beli enggak ?

R : Buat aku sih itu Cuma sebagai pelengkap aja. Aku lebih tertarik sama produk yang ditawarkan.

~\*\*~

P : Berarti lebih ke promonya ya ?

R : Iya to ya cik, kan perempuan sukanya promo. Hahaha.

P : Nah menurutmu promonya Starbucks gimana ?

R : Dari sekian banyak promonya yang dikasih Starbucks, menurutku sih masih kurang pengembangan lagi yang lebih bervariasi.

P : Pengembangan yang lebih bervariasi lagi tu maksudnya gimana ?

R : Ya misalnya seperti ngadain kontes foto bersama dengan produk atau tumblernya lalu dipost di media sosial dengan hastag tertentu. Kemudian diundi terus pemenangannya nanti dapat hadiah seperti voucher atau mungkin tumbler yang baru, seperti itu.

P : Tapi untuk promo yang sekarang ada gimana ? Brarti kurang menarik ?

R : Yang sekarang promonya sudah menarik sih, cik. Misalnya buy 1 get 1. Yah cukup meringankan untuk mahasiswa. Haha.

P : Kenapa meringankannya ? Karena bayarnya bisa paroan sama temen ya ? Haha.

R : Iya lah, cik ! Biasanya harganya 40an sampai 50an. Kalau buy 1 get 1 kan bisa 20 ribuan atau 25 ribuan gitu sama temen.

P : Bisa sebutin 3 promo yang kamu tau gak dari Starbucks ?

R : Tebak angka donasi Art in Cup, kalau bisa nebak nanti dapet kartu bersaldo 300 ribu. Terus diskon kalau pakai tumbler, diskon 30%. Sama TGIF buy 1 get 1 free.

P : Kalo misal liat promonya aja, tertarik gak buat beli ?

R : Tergantung sih cik. Liat harga sama aku suka apa enggak minumane.

~\*\*~

P : Kalau gambarnya di OA-nya Starbucks gimana ?

R : Ya gak gimana-gimana sih, cik. Haha.  
P : Lho lha menurutmu gimana ?  
R : Gak ada gambaran aku, cik kalau enggak mbok tunjuki gambarnya”  
P : Oke, ini tak tunjuki nih. Kalau yang ini gimana menurutmu ?  
R : Kurang, cik. Ukuran tulisannya kurang besar sama logonya juga enggak ada.  
P : Lha selain itu ? Ada lagi enggak ?  
R : Latar belakangnya kurang cocok. Keliatan monoton aja. Kenapa gak warna lain yang lebih terang ?  
P : Lha trus tadi kamu ngomong masalah logo, itu mau kamu taruh mana kalau dikasih logo ?  
R : Di gelasnya to cik, agak transparan gitu.  
P : Lha untuk pemilihan aksesoris pelengkapnya gimana ? pake cupcake atau apalah itu ?  
R : Menurutku sih udah cocok karena biasanya kan kopi diminum sama makan muffin. Jadi udah pas aja.  
P : Kalau cuma liat gambarnya aja, kamu kira-kira minat buat beli enggak ?  
R : Kan aku lebih mementingkan promonya to, cik. Haha.  
P : Haha. Anak pecinta promo ya ?  
R : Iya dong...  
~\*\*~  
P : Next, kira-kira kamu dapet chat dari Starbucks berapa kali tuh dalam seminggu ?  
R : 7 kali, rata-rata. Tiap hari dapet chat.  
P : Ganggu gak tuh ?  
R : Kalau pas sibuk ganggu. Sibuk itu maksudnya hari kerja, dari Senin sampe Kamis. Jumat aku libur soalnya. Haha.  
P : Buat chat lain kelelep ya ?  
R : Iya, buat kelelep chat penting.  
~\*\*~  
P : Kamu pernah nukerin kupon promone Starbucks di Line ?  
R : Pernah, cik.  
P : Promone sesuai ndak sama yang dikatain di OA ne ?  
R : Sesuai.  
P : Pernah gak ngalami hal yang gak mengenakan gitu ?  
R : Pernah sih, aku minta esnya sedikit tapi dikasihnya banyak.  
P : Maksudnya yang berkaitan sama promonya....  
R : Cik... aku kan jarang ke Starbucks... Mungkin sebulan sekali, bahkan gak ada sekali dalam sebulan.  
P : Oalah, haha. Lha ada masukkan gak buat OA-nya Starbucks ?  
R : Apa ya ?? Tulisannya di gambar nanti digedein sedikit aja. Udah itu aja. Haha.  
P : Oke deh, terima kasih waktunya untuk diwawancarai.  
R : Oke, cik. Sama-sama.

## 7. Wawancara 7

Nama : Yovita  
Jurusan : Arsitektur  
NIM : 15.A1.0048  
Tempat : LOT 28 Coffee and Bar  
Waktu : 13 April 2018

P : Hai, bisa minta waktunya sebentar ?

R : Oh ya ya, bisa kok.

P : Boleh nanya-nanya kan ya ?

R : Iya boleh kok.

P : Kamu punya Line Official Account-nya Starbucks ?

R : Punya, cik.

P : Udah berapa lama, ikh punya OA-nya Starbucks ?

R : Udah lama banget, cik. Udah 4 tahunan. Dari jaman SMA.

P : Wah udah lama banget ya berarti ?

R : Iya cik. Mayan lama. Hehe.

P : Dulu awal pertama kali nge-add karena apa ?

R : Soale aku suka kopi, cik. Nah... makanya aku nge-add. Gitu sih cik. Lumayan sih promo-promone. Hehe.

P : Lha taune tentang OA-nya Starbucks tu darimana ?

R : Dari temen-temenku, cik. Temen-temen sekelasku.

P : Kamu sering nongkrong ?

R : Dulu sih sering, cik. Tapi belakangan udah gak begitu sering sih.

P : Karena sekarang sibuk nugas ya ? Haha.

R : Iya okh cik. Haha.

P : Tapi dulu berarti sering ke Starbucks ?

R : Iya cik kalo dulu sih sering soale kan SMA-ku Theresiana, jadine kan kalo ke CL deket banget. Tapi setelah mulai kuliah aku lebih sering beli kopi bubuk e. Jadine kesana buat beli minumannya paling cuma 1 kali sebulan, kalo kopi bubuk e rutin.

~\*\*~

P : Lha menurutmu OA punya e Starbucks tu gimana ?

R : Menarik sih. Terus kan dia juga sering update-update juga, jadi kalo ada promo atau produk baru, orang-orang jadi pada tau. Dan juga keliatan keren gitu lho... kaya teknik marketing sama brandingnya mereka itu enggak Cuma sekedar on the spot. Jadi misalnya liat promo promo atau menu-menu baru gitu jadi 'ihh pingin beliii'. Nek aku sih biasane abis itu kepo, langsung ke Starbucks buat liat. Tapi gak selalu sering sih. Hehe.

P : Oalah, bisa sampai menggerakkan untuk berangkat lihat ya ?

R : Iya cik, soalnya penasaran.

P : Menurutmu, OA-nya Starbucks itu bisa jadi media komunikasi kamu sama Starbucks gak sih ?

R : Kaya e kurang efektif, cik, misal e buat nanya-nanya pertanyaan yang spesifik. Soale kan setiap konter Starbucks tu harga sama ketersediaan menune tu beda-beda. Mungkin kalau buat promo sama marketing e boleh sih, tapi kalo buat nanya-nanya, misal mau tanya di Starbucks semarang tu yang ada apa aja, itu keliatannya gak bisa deh cik.

P : Oalah gitu...

~\*\*~

P : Lha kamu nek dapet chat dari Starbucks dibuka enggak ?

R : Nek pas lagi hectic banget, enggak sih cik. Hahaha. Tapi misal lagi rodo selo ya tak bukai sih.

P : Mbok baca gak chat e ?

R : Nek tak buka ya tak baca cik.

P : Menurutmu bahasa yang dipake Starbucks di OA-ne piye ?

R : Nek dari bahasane, aku gak begitu merhatike, soale aku lebih liat ke gambar e daripada ke bahasane. Lebih menarik visuale, dan gambar e mereka tu apik-apik gitu. Tapi ya so far bahasanya sih gak terlalu belibet-belibet, kalo menurutku. Mereka to the point, dan yang buat panjang itu karena mereka jelasinnya jelas.

P : Tapi bahasanya persuasif kah ? Atau memang isinya cuma penjelasan-penjelasan aja ?

R : Udah persuasif sih, ada kata-kata mengajaknya soalnya.

P : Berarti bahasanya gak mampu buat kamu buat beli ?

R : Aku liatnya gambar cik.

~\*\*~

P : Lha kalo promonya sendiri gimana ?

R : Nek buat promonya sih dia udah gede sih skalanya. Jadi kalo buat sekelas Starbucks sih promone lumayan banget sih, cik. Walau kadang gitu gak ukurannya venti gitu, tall aja udah worth it banget sih.

P : Berarti kamu sering beli minuman yang promo-promo itu ?

R : Iya cik. Lumayan okh cik. Haha. Kan anak promo....

P : Berarti kalo anak promo, bisa dong sebutin 3 promonya Starbucks ?

R : Apa yaa.... Taune mung kalo promo-promo dari Starbucks yang pake Line itu lho. Yang misal 25 ribu itu...

P : Selain yang 25 ribu ?

R : Aku biasanya itu sih cik. Oh ! yang diskon pake tumbler. Jadi diskon 50% kalo bawa tumblernya.

P : Kamu ada tumblernya berarti ?

R : Ada cik. Lucu-lucu soale. Hehe.

P : Misal liat promone aja, tertarik tetep beli berarti ?

R : Iya.

~\*\*~

P : Lha tadi katamu gambar e apik-apik, apiknya gimana sih ?

R : Karena visuale dia tu simpel gitu, tapi dia langsung to the point, main ingredients dalam minumannya itu tu apa aja. Gambarnya juga tematik. Dan lagi pula dia juga pake background yang sederhana-sederhana gitu, jadi apa yang ditampilin gak kalah sama backgroundnya.

P : Liat gambarnya aja berarti bisa buat kamu pengen beli ya ?

R : Kadang iya, kadang enggak. Haha. Kalo pas menarik banget dan bener-bener ingredientsnya cocok sama yang aku sukai ya aku pasti beli.

~\*\*~

P : Lha kamu biasane dapet Chat dri Starbucks berapa kali seminggu ?

R : Paling seminggu bisa dapet 3 kalian, chat sih.

P : Ganggu gak sih kalo gitu ?

R : Kadang ganggu sih. Kalo lagi hectic banget cari chatnya orang malah yang kepenget chatnya starbucks.

P : Tapi buat kamu, ngefollow starbucks gak papa ? Meskipun kadang ganggu.

R : Gak papa sih cik. Santai aja.

~\*\*~

P : Terus, kamu pernah nukerin kuponnya Starbucks ya berarti ?

R : Pernah cik.

P : Lha itu ndakan apa yang ditulis di chatnya sama waktu kamu nukerin di sana ?  
R : Sama cik. Yang gak sama tu sering e gambar sama asline.  
P : Lho kenapa ?  
R : Rasane gak papa sih, visuale aja.  
P : Gimana tuh ? Ekspektasi beda sama realita ?  
R : Maksud e nek di gambar e tu kan whip cream e banyak, apa saus e yang banyak gitu.  
Tapi sampe di tempat e realitanya tidak begitu.....  
P : Kecewa gak ?  
R : Sempet sih kecewa yang pas minumannya berry-berry apalah itu. Bayangananku tu bakalan seger banget dari gambar sama captione, ternyata rasanya kaya susu stroberi... Sejak itu aku gak pernah mau beli yang buah-buahan lagi, kapok. Hahaha. Tapi untuk kopi sama coklatnya sih gak pernah mengecewakan.  
P : Keliatannya kalo yang buah-buahan memang rasanya kaya milkshake sih.  
R : Bener cik, rasanya kaya gitu okh, jadine tu aneh-aneh gimana gitu lho.  
P : Oke deh... terima kasih atas waktunya dan jawabannya, wawancaranya sampai disini saja. Haha.  
R : Iya cik, sama-sama...



8. Wawancara 8

Nama : Tamara  
Jurusan : Teknik Pangan  
NIM : 15.II.0096  
Tempat : LOT 28 Coffee and Bar  
Waktu : 13 April 2018

P : Haii..

R : Halo.

P : Bisa minta waktunya sebentar buat wawancara ?

R : Ya boleh, boleh.

P : Kamu punya Line Official Account-nya Starbucks ?

R : Ada.

P : Udah berapa lama ya kamu punya OA-nya Starbucks itu ?

R : Udah lama, cik. Lupa aku. Haha.

P : Kira-kira 2 tahunan ada ?

R : Lebih deh keliatannya. Mungkin empat tahunan.

P : Wihh lama juga ya ? Dulu pertama nge-add karena apa ?

R : Karena mau liat promo-promonya apa aja.

P : Pertama kali tau tentang OA-ne itu dari siapa ikh ?

R : Aku cari sendiri sih... Searching gitu, terus tak add.

P : Lha kamu sendiri sering nongkrong ?

R : Enggak. Haha. Kadang-kadang doang kalo lagi ngelapres atau jalan-jalan sama temen. Terus kalo lagi pengen ngobrol yang lama sama temen, gek baru nongkrong.

P : Sebulan kira-kira berapa kali ?

R : Hmm... mungkin sebulan 1 kali ya. Tapi pernah sampe 3 kali sih... Ya pokoknya tergantung sikon, antara 1-3 kali lah sebulan.

P : Kalo ke Starbucks sering ?

R : Enggak cik, sama kaya waktu nongkrong. Tergantung sikon aja ke sananya tuh..

~\*\*~

P : Menurutmu, OA-nya Starbucks gimana sih ?

R : Cukup membantu sih, soale bisa ngasih tau promo-promo sama menu baru di Starbucks tu apa aja. Sama kadang tu ada potongan harga gitu. Kaya misalnya pas hari apa gitu, varian apa harganya lebih murah.

P : Selain itu ndakan OA-nya Starbucks tu bisa jadi media komunikasimu sama Starbucks ?

R : Maksud e, cik ? Kaya misal aku tanya-tanya terus di jawab gak gitu sama pihak Starbucks ?

P : Ya menurut kamu aja bisa jadi media komunikasi gak, entah itu searah aja dari Starbucks atau dua arah karena kamu juga bisa kasih respon.

R : Oh... kalo coba chat ke OA-ne sih aku belum pernah cik, tapi menurutku gak bisa dijadiin media komunikasi, karena pas dulu aku coba chat OA resmi lainnya, Gojek, pihak Gojek-nya gak balesi. Jadi aku ambil kesimpulan kalo OA-nya Starbucks tu gak bisa juga.

~\*\*~

P : Oh gitu... lha kamu nek dapet chat dari Starbucks dibuka enggak ?

R : Kadang tak buka, kadang ya tak skip.

P : Nah kan berarti pernah buka kan ? Menurutmu bahasanya gimana ?

R : Biasa aja sih cik, yang soan gitu...

P : Formal ? Informal ?



R : Lho lah bahasanya yang dimaksud cicik e tu piye ???  
P : Lha ya, bahasa yang dipake mereka tu gimana ?  
R : Formal sih, lebih ke formal menurutku.  
P : Formal ya berarti ?  
R : Ya menurutku tu biasa ae, kaya bahasa promosi-promosi biasa, nunjukin keunggulan produk-produk dia. Haha.  
P : Bahasanya persuasif gak ?  
R : Cukup persuasif sih menurutku.  
P : Bisa buat kamu langsung memutuskan untuk beli enggak kalo cuma lihat dari bahasanya aja ?  
R : Enggak juga sih. Haha.

~\*\*~

P : Lha nek menurutmu promone piye ?  
R : Nak promone emang kadang menggoda sih cik, tapi kadang liat kantong juga. Nek gek bokek sama gak nyandak tanggale ya gak beli.  
P : Tapi sering tergiur buat beli ?  
R : Sering, apalagi kalo liat gambar minumane, kaya e tu enak banget. Haha.  
P : Berarti kalo misal nyandak waktune dan masih dalam kondisi 'kaya', pasti beli ?  
R : Yah... liat sikon juga sih cik. Kalo memungkinkan beli ya pasti beli kok.  
P : Lha kamu tu tergiur e karena minumane atau hargane ? Atau kedua-duane ?  
R : Kadang kedua-duane. Kadang juga cuma minumane tok karena liat gambar e.  
P : Hm... baiklah. Bisa sebutin 3 promone Starbucks yang kamu tau ?  
R : Aku taune yang menu spesial gitu, yang hargane 25 ribu.  
P : Selain itu ? Yang harganya beda tapi masih pake menu spesial ?  
R : Yaa, yang 29 ribu itu aku tau.  
P : Buy 1 get 1 gak tau ?  
R : Itu kurang tau aku sih cik.  
P : Padahal terkenal lho yang buy 1 get 1. Haha.  
R : Kurang tau okh itu aku. Hehe.

~\*\*~

P : Next, gambarnya menurutmu gimana ? Yang di OA-ne Starbucks ?  
R : Oh menarik sekali. Haha.  
P : Menariknya karena ?  
R : Nek diliat tu kaya menggoda gitu lho, enak kayake.  
P : Yang menggoda itu apane ? Warnane ? Atau apa ?  
R : Lebih ke warna minumane, keliatan lucu gitu lho. Terus perpaduan mix-nya tu pas.  
P : Lha dengan liat gambarnya gitu, bisa buat kamu langsung tertarik untuk beli gak ?  
R : Kadang iya, kadang enggak. Like I said before... nek gak bokek sama waktune nyandak pasti aku beli. Haha.  
P : Haha. Berarti semua tergantung kantong sama waktu lowong ya ?  
R : Iyess dong cik. Kan anak TP tu kalo praktikum sampe malem, sama banyak tugas e... jadi susah buat jalan-jalane....  
P : Ah iya... semangat yaaa. Haha

~\*\*~

P : Lha kamu kira-kira dapet chat seminggu berapa kali ikh ?  
R : 1 kali sehari di pagi hari.  
P : Berarti tiap hari dapet chat ?  
R : Iya cik.  
P : Ganggu gak tuh tiap hari dapet chat ?  
R : Enggak ganggu okh cik. Kadang juga ga pernah tak buka.

P : Beneran gak ganggu ?

R : Iya, soalnya biasane tu kan ya ada OA lain yang chatnya masuk, jadi numpuk, terus skip aja. Hehe.

P : Oalah...

R : Kalo enggak sih biasanya aku delete.

~\*\*~

P : Kamu pernah nukerin kupon e promo kan berarti ?

R : Pernah.

P : Apa yang di tulis di chat e sama waktu kamu nukerin itu sama ndakan ? Maksud e infone.

R : Sama sih...

P : Gak pernah ngalami miscom atau hal yang gak mengenakan karena masalah promo ?

R : Selama ini gak pernah sih, oke oke aja.

P : Berarti selalu bener ya ?

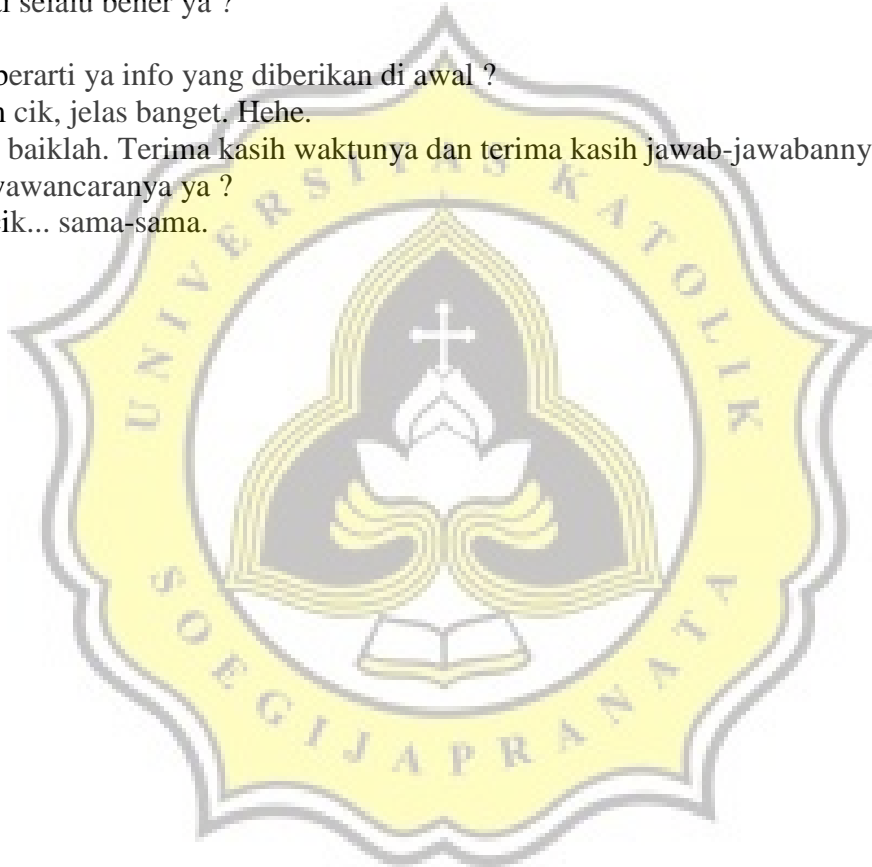
R : Iyap.

P : Jelas berarti ya info yang diberikan di awal ?

R : Huum cik, jelas banget. Hehe.

P : Oke... baiklah. Terima kasih waktunya dan terima kasih jawab-jawabannya. Sekian dulu wawancaranya ya ?

R : Oke cik... sama-sama.



9. Wawancara 9

Nama : Nila

Jurusan : Manajemen

NIM : 14.D1.0011

Tempat : Kos Agape

Waktu : 14 April 2018

P : Oke, Boleh minta waktunya sebentar ?

R : Boleh....

P : Aku mau tanya nih, kamu punya Line Official Account Starbucks ?

R : Punyaa...

P : Udah berapa lama ?

R : Kira-kira udah dua tahun lebih, hampir tiga tahun.

P : Wah lama ya ?

R : Iya lah...

P : Dulu pertama kali nge-add kenapa ?

R : Pengen dapet promo aja dari Starbucks. Kan lumayan kan itu ??

P : Haha. Iya betul-betul. Terus yang ngasih tau ada Line Official itu siapa ?

R : Dari temen.

P : Oh dari temen-temen juga ya... Terus biasa nongkrong ? Sering nongkrong ?

R : Ehm..... Enggak juga, kalo lagi suntuk aja.

P : Sebulan kira-kira berapa kali ?

R : 2 kali paling ?

P : 2 kali ? Itu kalo nongkrong biasanya dimana ?

R : Di mall.

P : Kalo ke Starbucks sering ?

R : Enggak juga... Kalo kepingin aja, kalo ada promo baru ke Starbucks. Kalo gak ya enggak.

P : Kira-kira berapa kali dalam sebulan ? Kan Starbucks kan sering promo...

R : Yah... kira-kira 2-3 kali lah..

P : Berarti setiap kali nongkrong kemungkinan di Starbucks ya ?

R : Iya...

~\*\*~

P : Oke.. next, menurutmu Line Official Accountnya Starbucks tu gimana sih ?

R : Lumayan sih karena dapet promo ! Bagus.

P : Bagusnya karena dapet promo ?

R : Dapet promo !

P : Selain dapet promo ?

R : Banyak varian rasa yang enak. Varian rasa yang baru.

P : Berarti dapet informasi gitu ?

R : Ya dapet informasi gitu. Kalo ada promo, kalo ada varian baru....

P : Hmm... Ehm...Itu OA-nya tuh kalo memaparkan informasi jelas gak ?

R : Jelas !

P : Jelas ?

R : Jelas !

P : Gak bingung to ?

R : Enggak.

P : Tenane... ?

R : Ini kan ada itunya.. kaya ada tiketnya, nih ?

P : Ehm... itu kamu buka dulu chatnya yang hari ini. Hari ini kan ada promo kan ?

R : Iya...

P : Menurutmu bisa jadi media komunikasi gak OA Starbucks ini ?

R : Enggak keliatane.

~\*\*~

P : Dilihat, bahasanya gimana ?

R : Bahasanya ?

P : Heem. Bahasane gimana sih.. ?

R : Ehm... cukup !

P : Cukup ?

R : Cukup mengerti lah !

P : Cukup mengertinya maksudnya gimana ?

R : Ah... apa ya ?

P : Berikan komentar terhadap bahasanya.

R : Jelas gitu lah istilahnya.

P : Jelasnya itu... karena ?

R : Ya misalkan disini kan ada tulisane buy 1 get 1 kan ?

P : Heem...

R : Nah disini kan ada kayak kuponnya, kan tinggal klik, terus bawa kesana terus bisa.

Kaya istilahnya tu jelas gitu lho, La...

P : Tapi syarat-syarat dan ketentuannya ada ?

R : Ya ! Sudah jelas lah syarat dan ketentuannya juga.

P : Bahasanya informl atau formal nih ? Atau campur campur ? Menurutmu ?

R : Uhm... Formal sih.

P : Formal ? lebih ke formal ?

R : Kalo aku ya.

P : Hm.. kalo kamu jadinya lebih ke formal gitu ya ?

R : Yaa...

P : Walopun ada campurannya inggris gitu ?

R : Ya... menurutku sih formal.

P : Bahasanya menurutmu persuasf gak sih ?

R : Enggak.

P : Gak persuasif berarti ?

R : Ehm.... dibilang enggak sih ya enggak. Ya ya persuasif kok.

P : Terus dari kamu baca tulisannya aja nih, baca teks pesannya aja nih, kamu tertarik gak buat beli ?

R : Tertarik ! Banget !

P : Langsung tertarik ? Hanya cuma dengan membaca tulisannya aja ?

R : Ya !

P : Sangar ! haha.

R : Muantep muantep !

~\*\*~

P : Terus... selanjutnya, promonya... Promonya menurutmu gimana sih kalo Starbucks ?

R : Promo ?

P : Heem

R : Sangat menarik .

P : Sangat menariknya karena ?

R : Karena buy 1 get 1?

P : Haha.

R : Harga murah lagi !

P : Berarti selain yang buy 1 get 1, gak tertarik ?

R : Oh tertarik.... Maksudnya kan lebih tertarik mana... lebih tertarik karena buy 1 get 1, harga murah.  
P : Karena harganya murah ?  
R : Haha. Buy 1 get 1, 25 ribu, lumayan !  
P : Berarti begitu melihat promonya seperti itu... ?  
R : Langsung cus berangkat !  
P : Cus berangkat ? Yakin ?  
R : Yakin to ! Jelas ! Haha  
P : Selalu seperti itu ?  
R : Oh ya dong ! Murahlah... lumayan 25 ribu... Biasanya 75 ribu dapat 1  
P : Oh ya 75 ribu ? dapat 1 tok ?  
R : Ya.. segituan lah.  
P : Ee... Bisa gak sebutin 3 promo yang sering dapat di OA ne Starbucks ?  
R : Ehm.... buy 1 get 1, terus kalo apa ? Tumbler itu kan dapat promo. Terus yang harga 25 ribu tu ya juga bisa.

~\*\*~

P : Nah ini nih, selanjutnya nih... gambarnya gimana ?  
R : Gambar... maksudnya gimana ?  
P : Gambar... kan itu biasanya di bawahnya tu ada gambar kan tu ?  
R : Yang mana to ?  
P : Gambar kupon lah.  
R : Ohh yang ini ?  
P : Heem., kalo mbok klik kan jadi kupon to tu ?  
R : Iya....  
P : Menurutmu gimana ?  
R : Menarik ?  
P : Menariknya karena ?  
R : Ehm.. apa ya ? melihat apa ya ? Ehm.... varian rasanya itu lho.  
P : Keliatan maksudnya ?  
R : Ya ! Keliatan, jadi menarik gitu lho.  
P : Jadi bikin menarik gitu ?  
R : Menarik ingin beli.  
P : Tadi kan kamu liat tulisannya langsung pengen beli, liat promonya juga langsung pengen beli... haha. Liat gambarnya juga langsung pengen beli ?  
R : Langsung !  
P : Kamu kasih komentar deh sama gambar yang ada di chatnya itu !  
R : Ya... dilihat dari komposisi warnanya kok... rasanya menggoda gitu lho  
P : Oh oke-oke.

~\*\*~

P : kamu sering dapat chat gak dari Line OA Starbucks ini ?  
R : Sering.  
P : Kira-kira seminggu berapa kali ?  
R : Seminggu paling.... 2-3 kali lah.  
P : 2-3 kali ? Ganggu kah ?  
R : Enggak sih, gak ganggu.  
P : Gak papa kalo sering dapat ?  
R : Gak papa sih.  
P : Dibuka gak sih ?  
R : Dibuka. Dibaca gitu kan misalnya ada apa...

~\*\*~

P : Kamu pernah nukerin kuponnya kan berarti ?

R : Pernah.

P : Ee... sama yang ditulis di situ, di Line ketika kamu nukerin itu sama gak ?

R : Sama ! Sama.

P : Berarti di situ tulisane misal Frapuccino ya ya sampenya.. ?

R : Ya Frapuccino.

P : Pernah gak ngalami hal yang mengecewakan ? Tentang promo dari OA.

R : Ehmm... Enggak.

P : Mungkin misalnya buy 1 get 1, ekspektasi kamu mikir dapetnya grande dapet grande ternyata satu grande satu tall ?

R : Enggak pernah, kan di kuponnya udah ada tulisannya...

P : Jelas berarti ya ?

R : Ya jelas.

P : Okey... sekian wawancaranya, terima kasihhh.

R : Sama-samaaa.



10. Wawancara 10

Nama : Novani  
Jurusan : Teknik Pangan  
NIM : 15.II.0106  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 15 April 2018

P : Hai, boleh minta waktunya sebentar ?

R : Oh boleh, cik.

P : Kamu punya OA Line-nya Starbucks ?

R : Ada.

P : Udah berapa lama kamu punya OA-ne itu ?

R : Udah 2 tahun sih cik seingetku.

P : Lha dulu pertama kali nge-add karena apa ?

R : Karena ada promonya, cik. Hehe. Buy 1 get 1.

P : Kamu taune tentang OA ne itu kalo ada promo, dari siapa ?

R : Dari temenku terus dishare ke aku.

P : Lha kamu sering nongkrong ?

R : Gak begitu sering sih, cik. Cuma kalo ada tugas atau ada urusan aja baru nongkrong.

P : Sebulan kira-kira berapa kali ?

R : Mungkin Cuma 2 kali aja ya ? Jarang okh.

P ; Kalo ke Starbucks sering ?

R : Enggak, kalo kepingin aja baru ke sana. Sama kalo ada promo buy 1 get 1.

~\*\*~

P : Oalah... Menurutmu, OA-nya punya Starbucks tu gimana sih ?

R : Aktif memberikan promo sih. Sama ngasih menu-menu baru gitu.

P : Ngasih menu-menu baru gimana ?

R : Kaya e dulu pernah sih cik, pas Natal keliatane. Ada menu baru. Hehe.

P : Oalah, lha menurutmu OA-ne itu bisa jadi media komunikasimu gak sama pihak e Starbucks ?

R : Bisa cik, tapi cuma satu arah aja, karena OA-nya tu gak bisa bales.

~\*\*~

P : Oh gitu... lha selama ini nek kamu dapet chat dari Starbucks dibuka enggak ?

R : Kadang dibuka, kadang juga enggak cik. Hehe.

P : Nah berarti kan pernah buka to ? Menurutmu bahasa yang dipake sama Starbucks gimana sih di chat itu ?

R : Bahasanya lumayan gaul cik, bahasa anak muda gitu. Gak begitu formal.

P : Menurutmu bahasanya persuasif gak sih ?

R : Persuasif cik. Misal kaya 'yuk jangan lewatkan' gitu-gitu sih.

P : Nah dengan baca chatnya gitu bisa buat kamu memutuskan untuk beli gak sih ?

R : Kalo beli gitu tergantung mood sih cik.

~\*\*~

P : Oalah... lha kalo promonya gimana ?

R : Lumayan cik, kalo yang promo menunya aku suka.

P : Bisa langsung buat mood gak nih ? Haha.

R : Haha. Yah... lumayan cik. Soale setengah harga biasanya.

P : Lha kalo minuman yang dipromoin menurutmu gimana ?

R : Kalo yang sekarang aku gak tertarik cik. Sakura pink gitu, soalnya kalo ke Starbucks tu aku belinya kalo enggak matcha ya coklat.

P : Oalah gitu... Lha kamu bisa sebutin 3 promo Starbucks yang sering kamu dapet di Line ?

R : Bisanya satu tok ikh cik, yang buy 1 get 1.

P : Selain itu ?

R : Yang pas itu beli minuman dapet snack.

P : Yang tadi sakura pink ?

R : Oh ya itu juga. Hehe.

P : Lha nek liat promone, berarti bisa buat kami beli ?

R : Tergantung mood cik, kalo suka ya tak beli. Kalo enggak ya gak tak beli.

~\*\*~

P : Next, menurutmu gambarnya gimana sih ? Gambar yang ada di chatnya itu.

R : Menarik cik. Hehe.

P : Menariknya karena ?

R : Keliatan bagus gambar Starbucksnya. Terus sesuai temanya, ada gambar sakura-sakura gitu kan ?

P : Bagusnya tu karena apanya ?

R : Karena warna minumannya sama backgroundnya.

P : Keliatan pas gitu ya ?

R : Iya cik. Hehe.

P : Bisa menarik buat beli gak nih kalo cuma liat gambarnya aja ?

R : Semua kembali ke mood, cik. Haha.

~\*\*~

P : Haha. Baiklah... terus kamu seminggu dapet chat berapa kali dari Starbucks ?

R : Kalo minggu ini udah 5 kali cik.

P : Ganggu gak sih kalo sampe 5 kali seminggu gitu ?

R : Enggak sih.

P : Oalah...

~\*\*~

P : Kamu pernah nukerin kuponnya yang Starbucks itu ?

R : Pernah.

P : Yang ditulis di chatnya dengan pas kamu dateng ke sana, sama gak promonya ?

R : Sama cik.

P : Gak pernah mengalami hal yang tidak mengemakkan gitu tentang penukaran promo ?

R : Maksudnya gimana ?

P : Ya misal kamu ekspektasinya gimana tapi pas sampe sana hasilnya gak sesuai dengan apa yang kamu bayangin.

R : Oh... pernah cik.

P : Kenapa tuh ?

R : Kalo gak salah tu warna minumannya.

P : Kenapa memangnya ?

R : Pas tu aku beli matcha tapi ternyata warnanya beda sama di gambarnya.

P : Kecewa gak ?

R : Sedikit. Haha. Tapi masih oke lah... gak buat kapok kok.

P : Okey... baiklah. Terima kasih info dan jawaban-jawabannya yaaa.

R : Oke cik. Sama-sama. Hehe.



### Lampiran 3

#### TRANSKRIP WAWANCARA RESPONDEN LAKI-LAKI

##### 11. Wawancara 11

Nama : Donny  
Jurusan : Manajemen  
NIM : 14.D1.0033  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 19 April 2018

P : Okey, bisa minta waktunya sebentar ?

R : Bisa

P : Ehm, mau nanya-nanya sebentar sih, punya Line Official account Starbucks ?

R : Ya punya Line Official, saya punya.

P : Udah berapa lama ?

R : Sudah... sekitar satu setengah tahun.

P : Hampir 2 tahun berarti ya ?

R : Ya hampir 2 tahun.

P : Ehm, dulu pertama kali nge-add karena apa ?

R : Karena ada promo-promo yang menarik, seperti hari Jumat yang misalnya ada ehm... promo 25 ribu dan sebagainya.

P : Ow.... dulu yang kasih tau pertama tentang Line Official Account Starbucks ?

R : Yang ngasih tau pertama sih... langsung dari Line Add-nya ya. Jadi saya seperti diberitahu dari Line ada aplikasi Line Add dari Starbucks itu sendiri.

P : Terus langsung di-add ?

R : Ya langsung di-add

P : Berarti kamu sering nongkrong ?

R : Sering. Sering nongkrong

P : Kalau nongkrong biasanya di.. Starbucks atau di tempat-tempat lain juga ?

R : Kalau nongkrong sih... Ya sering sih di Starbucks, tapi ehm.... satu bulan bisa 4 kali, 5 kali

P : Di Starbucks ?

R : Iya...

P : Sering banget ya ? Luar biasa.

~\*\*~

P : Okey... menurutmu, gimana sih Line Official Account Starbucks itu ? Buat kamu sendiri tuh gimana ?

R : Menurut saya sih ya bermanfaat sekali, kalo ada promo-promo yang menarik saya bisa ehm... datang dan menikmati. Serta harga-harganya kan mungkin ada diskon ? Saya juga bisa ajak teman-teman yang lain untuk bisa sharing di tempat itu.

P : Berarti Line Official Account Starbucks bisa ngasih kamu promo-promo gitu ya ?

R : Iya, benar.

P : Menurut kamu bisa jadi media komunikasi gak si Line Official Account Starbucks ini ?

R : Bisa sih, bisa. Bisa jadi media komunikasi banget, karena ehm... promonya itu banyak banget gitu lho, jadi juga bisa meningkatkan promosi juga.

~\*\*~

P : Oh gitu... Kalo kamu dapet chat dari OA-nya itu dibuka apa enggak ?

R : Pasti saya buka, karena saya sering itu ya, apa maksudnya, sering nongkrong jadi sering sekali mbuka kalo ada promo-promo yang menarik, kaya hari bumi atau hari apa, itu... bisa dapat harga yang murah.

P : Kalo kamu lihat bahasanya gimana ? Bahasa tulisannya gitu ?

R : Kalo bahasa... dari Line add-nya sih.... Cukup persuasif ya, intinya mereka mengajak orang untuk membeli.

P : Tertarik gak cuma membaca tulisannya ? Cuma baca aja.

R : Kalo membaca tulisan sih enggak tertarik, harus ada gambar. Lagi pula kan Line add nya Starbucks itu ada gambar-gambar. Kaya ada frappe apa lah yang bisa menyenangkan hati orang untuk membeli. Istilahnya seperti itu.

~\*\*~

P : Buat promonya sendiri, gimana menurutmu ?

R : Kalo promosi sekelas Starbucks ya ? Maksudnya itu terbilang cukup murah, karena ada beberapa, dimana Starbucks itu memberikan promo 25 ribu, ada buy 1 get 1, seperti itu... Jadi memang dari itu sih cukup terbilang murah.

P : Bisa sebutin gak 3 promo yang sering dishare ?

R : Untuk promosi.... ehmm ya tadi ya, buy 1 get 1 tadi ? Buy 1 get 1, Monday madness, terus ada art ini cup, ada tumbler day juga sih.

P : Tertarik gak sih kalo cuma liat promonya aja ?

R : Tertarik.

~\*\*~

P : Lha menurutmu sendiri gambarnya gimana ?

R : Gambarnya sudah bagus... jadi ada stiker-stiker lah di Line add-nya. Jadi sangat menarik sih.

P : Menariknya karena ? Selain ada stiker, karena apa ? Kan biasanya kuponnya itu ada gambarnya.

R : Ya, ada gambarnya... ada kata-kata yang mempersuasif, ya seperti itu. Terus juga ada.. apa, diskon sih. Biasanya kan anak-anak, tau sendiri lah kalo anak-anak muda sukanya diskon ?

P : Tertarik gak kalo Cuma liat gambarnya ?

R : Tertarik sih.

~\*\*~

P : Oh ya gitu ? Ehm terus apa lagi sih ? Oh ya ! Kamu dapat chatnya itu berapa kali dalam seminggu ?

R : Kalo seminggu itu bisa sampai 12 kali. Jadi sehari itu pasti sekali, kadang-kadng sehari bisa 2 kali. Pagi dan sore

P : Oh ya ? Ganggu gak ?

R : Ya... cukup mengganggu sih, cuman karena saya kan masih bisa saya silent hp-nya jadi enggak ganggu

P : Berarti gak papa ?

R : Gak papa, enggak ganggu.

~\*\*~

P : Berarti pernah nukerin kuponnya ya ?

R : Pernah pernah.

P : Antara yang ditulis, yang diinfokan di chat itu sama ketika kamu datang nukerin di sana itu sama apa enggak ?

R : Sama sih, sama.

P : Pernah gak mengalami kejadian yang kurang mengenakan dengan promo tersebut ? Misalnya salah atau apa ?

R : Ehm.... pernahnya tu seperti ini ya, maksudnya saya kan menukarkan promo itu tetapi di dalam Line add itu kan ada NB-nya atau note-nya bahwa terbatas, jadi waktu saya datang untuk menukarkan itu sudahhabis. Biasanya seperti itu, karena stok yang terbatas itu.

P : Berarti info yang diberikan itu sudah cukup jelas ?

R : Iya sudah cukup jelas.

P : Cuma kamu yang gak baca aja ?

R : Iya seperti itu.

P : Okey... Okey thank you wawancaranya ya ?

R : Ya, sama-sama

12. Wawancara 12

Nama : Yoel  
Jurusan : Manajemen  
NIM : 14.D1.0031  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 19 April 2018

P : Boleh minta waktunya sebentar ?

R : Oh ya, boleh

P : Mau tanya-tanya sebentar

R : Heem ?

P : Punya Line Official Account Starbucks ?

R : Oh ada, punya !

P : Udah berapa lama ?

R : Satu tahun tujuh bulanan. Kira-kira lho ya ? Saya gak tau, lupa sih...

P : Oh... berarti sudah cukup lama ya ?

R : Heem lama sekali

P : Dulu pertama kali nge-add kenapa ?

R : Karena dulu dikasih tau temen katanya banyak promo-promo sama diskon-diskon di sana.

P : Berarti dari temen ?

R : Dari temen.

P : Berarti kamu sering nongkrong gitu ?

R : Ndak terlalu sering sih, sebulan bisa 2-3 kali sih.

P : Kalo ke Starbucksnya ? Berapa kali ?

R : Paling.... sebulan sekali tok.

~\*\*~

P : Okey... terus menurutmu Line Official Account Starbucks tu gimana ?

R : Menurutku sih ya, bagus ya ? Dia bisa memberikan promo-promo atau diskon-diskon untuk anak-anak remaja agar datang kesana untuk membeli minumannya atau mungkin makanannya, seperti itu.

P : Berarti cuma remaja ? Yang tua gak boleh ?

R : Kebanyakan sih yang saya tau remaja ya ? Karena kopi Starbucks kan kopi Kid jaman now ya ? Untuk anak-anak jaman sekarang.

P : Oh gitu... terus ehm... bisa jadi media komunikasi gak ?

R : Bisa, jadi kita bisa tau Starbucks ngadain apa, promo apa dari OA-nya itu.

P : Oh gitu ya..

~\*\*~

P : Terus kalo dapat chat dibuka atau diabaikan ?

R : Saya bukanya gak langsung sih, mungkin malemnya tak buka gitu. Jadi gak langsung saat itu juga tak buka.

P : Menurutmu bahasanya gimana ? Bahasa yang digunakan ?

R : Menurutku sih bahasanya sih mudah dipahami dan cukup dimengerti.

P : Ehm... mudah dipahami cukup dimengerti tu maksudnya ?

R : Maksud e Starbucks tu lagi ngadain promo atau diskon, misalnya buy 1 get 1 tu kita nangkapnya, oh Starbucks misalnya lagi ngadain misalnya beli kopi A ada potongan diskon, misalnya gitu. Jadi kita langsung ngerti.

P : Bahasanya informal atau formal ?

R : Biasanya informal

P : Biasanya informal ?

R : Ya.

P : Dengan baca itu kamu bisa tertarik buat beli gak ?

R : Tergantung ya ? Tergantung promonya apa, diskonnya apa sih, kalo misalnya tertarik kadang langsung berangkat sih. Kalo enggak ya enggak.

~\*\*~

P : Menurutmu promonya gimana ?

R : Promonya sih ya... sangat beragam ya ? Sangat banyak promonya.

P : Banyaknya tuh, gimana ?

R : Ya kadang... memberikan promo buy 1 get 1 itu, lalu memberikan potongan diskon menjadi 50 jadi 35.

P : Terus ?

R : Ya mungkin banyak lah.

P : Tumbler ?

R : Yah itu. Saya juga lupa.

P : Tertarik gak buat beli kalau liat promonya ?

R : Tertarik sih...

P : Tertariknya karena harganya atau minumannya ?

R : Karena Starbucks sendiri itu kan namanya sudah terkenal gitu ya, saya tertarik gitu lho.

P : Tertarik karena brand-nya berarti ?

R : Tertarik karena brand-nya sudah melekat di hati banyak orang.

P : Pecinta Starbucks berarti ?

R : Dibilang pecinta terlalu banget-banget ya enggak, saya netral kalau suka ya suka

~\*\*~

P : Terus kan itu di chatnya ada gambarnya, menurutmu gimana ?

R : Gambarnya bagus sih, menarik.

P : Menariknya ? Menariknya karena apa ?

R : Gambar apa sih ? Gambar apa ?

P : Gambar yang kupon ini kan misalnya kan ada kuponnya itu lho. Yang kalo di klik terus keluar kupon yang bisa ditukarkan itu. kan setiap promo beda-beda.

R : Oh.... gambarnya membuat kita jadi tertarik untuk membeli. Gambarnya kaya mengajak kita untuk bisa membelinya.

P : Lha kenapa ? Karena apa ?

R : Ya mungkin karena gambarnya bagus ya.

P : Bagusnya ?

R : ehm.... colorfull.

P : Dengan liat gambarnya aja bisa tertarik untuk membeli ?

R : Tertarik.

P : Cuma gambarnya aja ? Tertarik buat beli ?

R : Tertarik !

~\*\*~

P : Kalau kamu dapet chat itu seminggu berapa kali ? Pernah ngematke gak ?

R : Seminggu bisa.... 14 kali.

P : 14 kali ??

R : Iya, sehari bisa sampai 2 atau 3.

P : Banyak sekali ya ? Mengganggu gak tuh ?

R : Kalau menganggunya sih ndak. Ndak ganggu sih, kadang-kadang bisa di-silent hp-nya.

P : Gak masalah berarti ya ?

R : Gak masalah.

~\*\*~

P : Pernah nukerin kuponnya itu berarti ?

R : Pernah. Pernah, tapi kadang ya ndak pernah, pas longgar waktu aja sih pernah.

P : Apa yang disampaikan di sini waktu kamu nukerin di sana sama apa enggak ?

R : Sama... kadang cuma ada kecewanya. Kadang kita sudah datang ke sana tapi sudah habis nganunya, terbatas gitu lho.

P : Kenapa ? Enggak baca note-nya ? Kan biasanya ada note-nya gitu to ?

R : Iya, misalnya dari tanggal sekian sampai tanggal sekian, pas tanggal itu dateng, tapi sudah habis. Maksudnya tu promonya tu produknya sudah abis, kaya gitu.

P : Oh... kehabisan barangnya gitu ?

R : Heem heem. Itu dibatasi, jadi mereka sehari hanya jual berapa produk aja.

P : Kecewa gak kaya gitu ?

R : Dibilang kecewa ya kecewa karena kita udah jauh-jauh dateng tapi gak da barangnya.

P : Terus kedepannya gimana ? Kapok buat beli ?

R : Mungkin lebih nganu mungkin, melihat promonya lebih cepet, kalo langsung dateng kan gak mungkin kehabisan.

P : Oke thank you

R : Ya sama-sama.

13. Wawancara 13

Nama : Ivan  
Jurusan : Manajemen  
NIM : 14.D1.0251  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 26 April 2018

P : Oke, boleh minta waktunay sebentar ?

R : Yaa bisa, boleh.

P : Punya Line Official Account-nya Starbucks ?

R : Ada, Starbucks ada.

P : Udah punya berapa lama ?

R : Aku punya Starbucks official-nya itu... udah satu tahun.

P : Oh... gitu, sudah cukup lama ya ?

R : Yah lumayan.

P : Pertama kali nge-add kenapa ?

R : Karena katanya ada promo, jadi aku add.

P : Sering nongkrong ?

R : Jarang.

P : Berapa kali gitu dalam sebulan ?

R : Mungkin sekali dalam sebulan.

P : Berarti jarang ke Starbucks juga ?

R : Iya jarang juga.

~\*\*~

P : Menurutmu, Line Official Account Starbucks tu gimna ?

R : Bagus sih, tiap hari sih. Hapir tiap hari aku cek tu ada promo-promo terbaru tu mereka selalu update sih.

P : Selalu update gitu ya ?

R : Heem.

P : Bisa jadi media komunikasimu gak ?

R : Cuman aku jarang, buat media komunikasi aku sih jarang sih.

P : Berarti jarang dipake ?

R : Iya jarang saya pake.

~\*\*~

P : Tapi dibuka gak kalo dapat chat ?

R : Pasti aku buka, heem.

P : Pernah lihat bahasanya gak ?

R : Kalo bahasa aku kurang memperhatikan sih, aku langsung liat ke promonya apa yang ada di situ sih. Kalo bahasa aku kurang memperhatikan sih.

P : Kurang merhatiin ? Berarti tidak tertarik ya kalau Cuma baca tulisannya ?

R : Kurang begitu.

P : Lebih tertarik ke promonya ya berarti ?

R : Iya.

~\*\*~

P : Kalo promonya sendiri menurutmu gimana ?

R : Bagus sih, itu setiap hari jumat selalu promo. Kalo ada minuman baru yang art in cup gitu selalu promo. Bagus sih promonya Starbucks.

P : Menarik begitu ya ?

R : Cukup menarik.

P : Kamu itu tertariknya karena harganya miring atau karena produknya ?

R : Karena harganya miring makanya saya mau coba produknya.

P : Oh gitu ? berarti karena harganya dulu ya tertariknya ?

R : Iya...

P : Terus bisa sebutin 3 promonya gak ? Yang sering di share ?

R : Ya kaya tadi, yang tiap jumat promo sama art in cup. Taunya itu aja sih.

P : Kalo liat promonya aja berarti tertarik ya ?

R : Iya.

~\*\*~

P : Terus... itu ada itunya gak ? Gambarnya, pernah liati gambarnya gak ?

R : Pernah.

P : Menurutmu gambarnya gimana ?

R : Bagus sih. Kaya yang di Line Official yang dishare yang promo-promo. Gambarnya bagus-bagus kok.

P : Bagusnya karena apa ?

R : Ehm... kalo Starbucks itu kan minumannya sekelas kopi itu ya ? Gitu kan kalo melihat penampilannya uang dishare di Official Account itu aku lihat sih kalo yang suka kopi gitu sih bagus gambarnya. Menarik sih.

P : Menariknya karena.... ?

R : Tatanannya sih.

P : Tatanannya ?

R : Tatanan minumannya sih.

P : Kalo lihat gambarnya tertarik untuk beli gak ? Misalnya. Cuma lihat gambarnya aja.

R : Tertarik.

P : Tertarik ya ?

R : Termasuk tertarik.

~\*\*~

P : Ehm, seminggu dapat berapa chat biasanya ?

R : Seminggu tu bisa dapat 5 chat saya itu.

P : 5 chat ? Itu berarti hampir setiap hari ?

R : Iya ! 5 hari berarti kan ya ?

P : Heem. Ganggu gak buat kamu ?

R : Enggak sih kalo buat aku. Gak ganggu sih.

P : Gak papa ya berarti kalo sering-sering ?

R : Gak papa.

~\*\*~

P : Oke... terus, pernah nukerin ?

R : Pernah.

P : Apa yang ditulisin sama ketika kamu nukerin di sana sama gak ?

R : Kalo itu sih promonya sama cuma bedanya kalo suruh nambah topping atau apa gitu. Tapi secara overall sama sih.



P : Berarti dijelasin gitu ya di chatnya itu ?

R : Heem.

P : Pernah ngalami kejadian yang enggak mengenakan gak ketika menukarkan kuponnya itu ?

R : Dulu sih pernah, sempet ya, ya itu yang aku bilang soal topping itu. jadi aku pikir, mbaknya gak bilang kalau nambah topping nambah harga, makanya sekalian nambah ? Makanya aku bilang iya. Aku bilang iya nanti di struk keluar harganya nambah sendiri.

P : Berarti misscom dri mbaknya ya ?

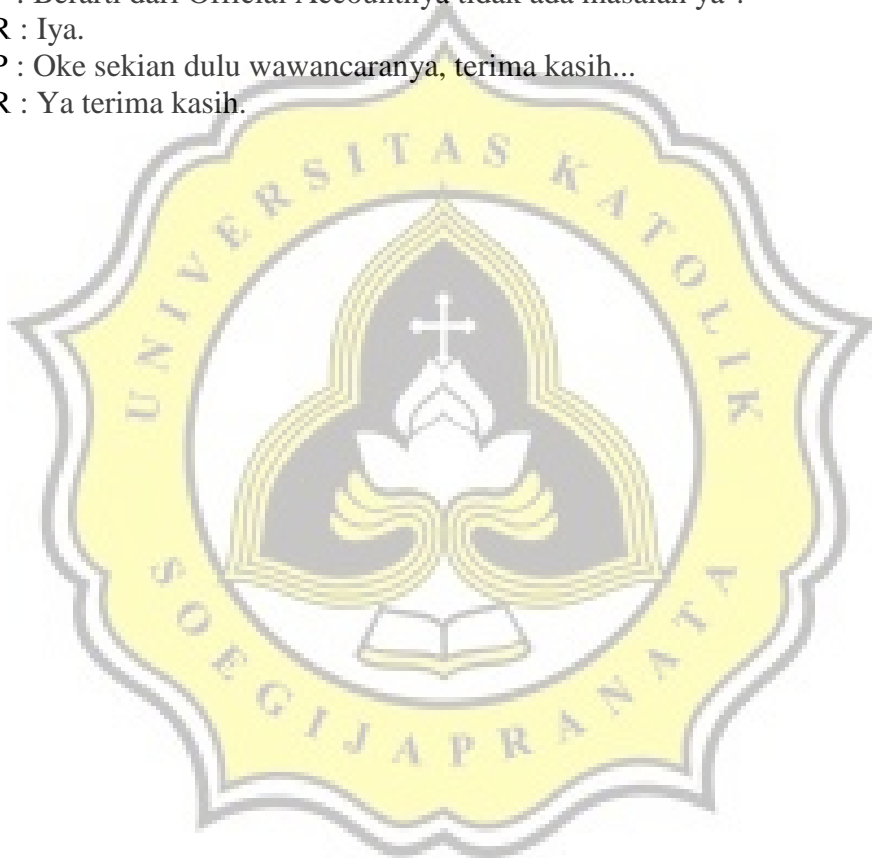
R : Iya.

P : Berarti dari Official Accountnya tidak ada masalah ya ?

R : Iya.

P : Oke sekian dulu wawancaranya, terima kasih...

R : Ya terima kasih.



14. Wawancara 14

Nama : Iqbal  
Jurusan : Akuntansi  
NIM : 14.G1.0096  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 2 Mei 2018

P : Hm okey, boleh minta waktunya sebentar ?

R : Boleh, siap.

P : Mau tanya nih, kamu punya Line Official Account yang Starbucks ?

R : Yang Starbucks, punya.

P : Udah berapa lama ya ?

R : Dari semester... enam.

P : Dari semester enam ya ? Berarti sudah setahun ya ?

R : Ya kurang lebih setahun.

P : Dulu pertama kali nge-add karena apa ?

R : Dulu karena temen. Aku kan punya temen dia ngajak ke Starbuck, ndilalah dia tak tanyain kan ? Kok bisa dapet harga murah karena kalo dia ngikutin ada promonya gitu kaya dimasukin ke Line Officialnya. Jadi ketika sudah beli di sana aku nge-add Line lite-nya Starbucks.

P : Sering nongkrong berarti ?

R : Kalo nongkrong... sering sih, sering.

P : Berapa kali sebulan kira-kira ?

R : Mungkin bisa 4 sampai 5 kali keliatannya.

P : Kalo ke Starbucks sendiri ? Sering ?

R : Jarang, tergantung kalo ada diskon yang cocok dan kalo ada temen juga ke sana.

~\*\*~

P : Menurutmu nih, Line OA-nya nih gimana ?

R : Menurutku sih sudah bagus, cara mengolahnya sudah bagus banget sih. Jadi setiap informasi baru dari Starbucks langsung diupdate sama Line Official Accountnya itu. misalnya kaya ada produk baru, video buat produksinya itu secara cantik diedit terus dikirimkan ke semua pengikutinya. Jadi tu media pemasarannya sudah terbilang menarik buat penggemarnya.

P : Oh gitu, terus bisa jadi media komunikasimu sama Starbucks itu ?

R : Bisa sih, kalo misalnya mau tanya-tanya harga tumbler, yang botolnya Starbucks itu, bisa chat kesana langsung. Harganya berapa terus kan ada juga ada tumbler day, harganya bisa turun sampai 50%.

~\*\*~

P : Itu kalo kamu dapet chat gitu dibuka gak ?

R : Biasanya chat yang sering dibuka itu misalkan ada produk baru, terus ada promo misalnya hari ini ada diskonnya 50%, ada diskon 30% itu selalu dibuka, dan kalo misal ndalalah uangnya cukup buat beli ya kita bareng-bareng satu apa, satu geng ke sana rame-rame buat beli, buat nongkrong, atau buat ngerjain tugas.

P : Lha itu menurutmu kan baca kan ? Bahasanya gimana ?

R : Menurutku bahasanya efektif, mudah sekali dimengerti kalo informasi yang mau disampaikan dari Starbucks ke pelanggannya sudah jelas.

P : Menurutmu bahasanya informal atau formal yang dipakai ?

R : Semi semi formal ya ? Karena menurutku untuk orang yang gak dikenal tu sudah menghormati gitu. Bukan formal-formal banget

P : Lha kalo kamu cuma baca tulisannya tok, bisa buat tertarik beli ?

R : Kalo cuma dari bahasane tok ya, enggak tertarik sih buat beli. Biasanya ada video yang mendukung. Biasanya sih ada video atau gambar yang mendukung.

~\*\*~

P : Lha kalo promonya sendiri, menurutmu gimana ?

R : Kalo promonya sendiri sudah bagus sih, sudah... maksudnya sudah harga mahasiswa sudah mending gitu lho. Membantu, membantu apa, kantongnya mahasiswa gitu kalau mau jajan atau hang out.

P : Bisa gak sebutin 3 promonya Starbucks yang sering dikirim ?

R : Berarti harus buka Line-nya nih.

P : Dilihat dulu gak papa. Soale kan biasanya banyak.

R : Ni tadi pagi aku barusan dapet.

P : Oh ya ya tadi pagi dapet.

R : Yang pertama saw your flavor, terus habis itu ada Monday madness buy 1 get 1, ada summer 2018 presale.

P : Oh ya ya, tumbler itu ya ?

R : Huum.

P : Terus kalo liat promonya, tadi katanya liat gambarnya tertarik. Kalo liat promonya tertarik gak buat beli ?

R : Kalo liat promonya, buy 1 get 1, tertarik sih.

P : Berarti tertentu tok ya ?

R : Iya, kalo yang diskon 50% tertarik, kalo yang 30% enggak tertarik.

P : Kalo yang harga-harga ? Yang 25 ribu ? 29 ribu gitu ? Teterik gak ?

R : Tertarik, ya mesti cari harga yang paling rendah.

~\*\*~

P : Lha kalo gambarnya sendiri menurutmu gimana ?

R : Kalau gambar tu menurutku cukup menarik dan bagus.

P : Bagusnya karena apa ? Menariknya ?

R : Menariknya tu dia cara penyajian gambarnya kaya 3D banget gitu lho kaya menarik buat diminum.

P : Berarti kalo cuma liat gambarnya diang tertarik ? Buat beli.

R : Heem daripada kata-katanya aja.

~\*\*~

P : Lha itu kamu ngamati gak seminggu dapat berapa chat ?

R : Seminggu dapat hampir... 5-7 chatan lah.

P : Hampir tiap hari ya ?

R : Tiap ada promo pasti dapat sih.

P : Ganggu gak ?

R : Gak sih. Karena kan ada silent-nya.

P : Bisa di-silent ya berarti ?

R : Tapi kan kalo Starbucks ngirim infonya keluar di layar. Kalo promonya menarik ya langsung dibuka kalo gak menarik ya diskip.

~\*\*~

P: Berarti sering kan ya nukerin kuponya ini ya ?

R : Ya.

P : Nah itu yang ditukerin sama info yang ada di handphone-nya sama gak ?

R : Sama sih. Sama ada keterangan juga ada batas waktu penukaran, biasanya kita kalo klik itu kan ada batas waktu penukarannya. Di sana juga sudah dijelaskan dengan jelas. Belum pernah ngalami miss.

P : Berarti gak pernah ya mengalami hal yang gak mengesankan ?

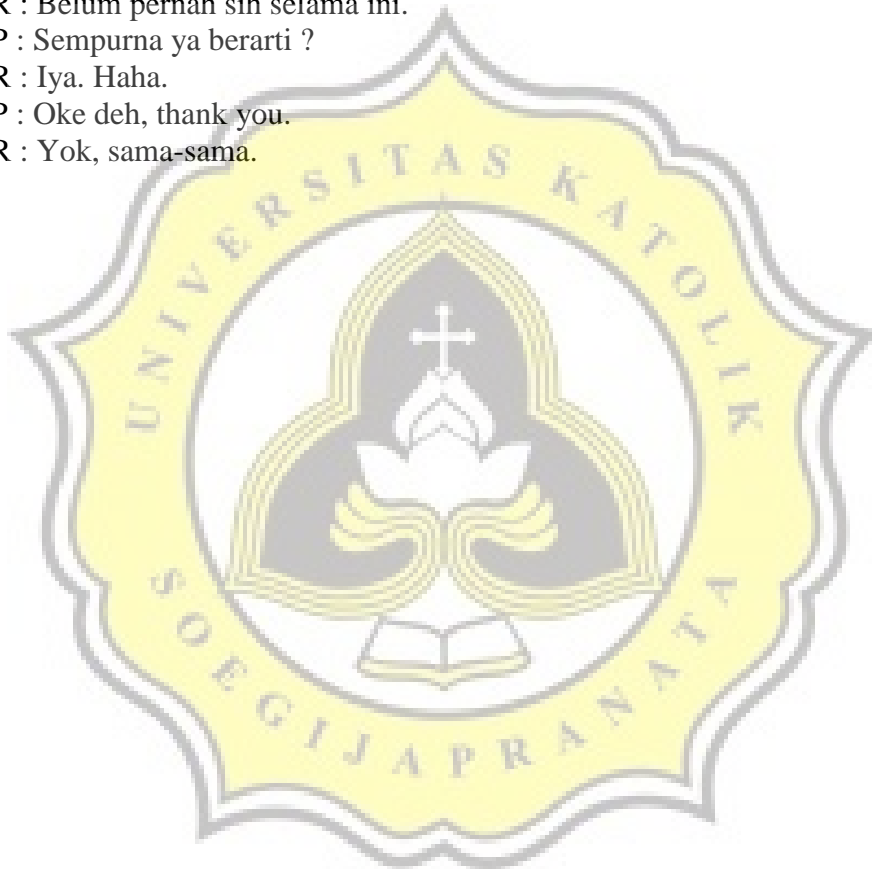
R : Belum pernah sih selama ini.

P : Sempurna ya berarti ?

R : Iya. Haha.

P : Oke deh, thank you.

R : Yok, sama-sama.



15. Wawancara 15

Nama : Mikha  
Jurusan : Psikologi  
NIM : 14.E1.0143  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 2 Mei 2018

P : Halo, Bisa minta waktunya sebentar ?

R : Ya, boleh-boleh.

P : Punya Line Official Account-nya Starbucks ?

R : Punya.

P : Sudah berapa lama ?

R : Satu tahun... satu tahun mungkin.

P : Satu tahunan berarti ya ? Dulu pertama kali nge-add karena apa ?

R : Karena ada promo. Haha.

P : Oh ya sebelumnya, sering nongkrong gak kamu ?

R : Nongkrong, sering. Maksudnya nongkrong gimana ? Di Starbucksnya ?

P : Endak.

R : Oh sering.

P : Sebulan kira-kira berapa kali ?

R : Berkali-kali. Haha.

P : Haha. 4 kali ada ?

R : Lebih.

P : Berarti sering banget. Lha kalo ke Starbucksnya sendiri ? Sering gak ?

R : Jarang, kalo ke Starbucksnya jarang. Karena jauh ya, jaraknya, males juga.

~\*\*~

P : Haha. Ternyata cowo juga negjar promo. Oke, terus menurutmu sendiri Line Official Account-nya Starbucks gimana ?

R : Ehm... setauku Line Official Account cuma ehm... ngeshare tentang promo-promonya aja sih selama ini, setauku selama ini. Jadi kan ini promo tumbler, promo minuman ini sih, sekian diskon sekian. Gitu sih.

P : Gitu tok ya ? Bisa jadi media komunikasimu gak sama pihaknya Starbucks OA-nya ?

R : Ehm... selama ini endak ya, kan gak pernah, belum pernah coba chat langsung gitu lho. Haha.

P : Oh belum pernah ya ?

R : Heem cuma tak liat-liat tok.

~\*\*~

P : Berarti kalo dapet chatnya itu dibuka gak ya ?

R : Dibuka tok.

P : Dibuka tok. Haha. Pernah ngamati bahasanya yang dipake gak ?

R : Bahasanya... ?

P : Bahasa yang dipake. Menurutmu gimana bahasanya ?

R : Gak terlalu memperhatikan ya, tapi selama ini kayaknya ya... kayak gak terlalu kaku tapi kalo pake bahasa yang kekian kok ya enggak. Ya biasa aja sih bahasane. Tapi juga gak terlalu kaku.

P : Berarti.. biasa ?

R : Biasa.

P : Antara informal atau formal biasanya ?

R : Informal.

P : Dengan membaca bahasanya aja bisa buat kamu narik buat beli gak ? Baca sekilas bahasanya itu.

R : Ehm.... kalo... terus terang kalo yang menarik itu pasti tulisan promonya ya ? Yang dibesarkan, tapi kalo baca itu.. gak terlalu sih. Paling promonya tok yang tak baca biasanya. Hari ini promo apa, diskon sekian persen atau promo ini deret-deret, tapi gak sampe selesai.

~\*\*~

P : Kalo masalah promo, menurutmu gimana ? Promo-promo yang ditawarkan sama Starbucks ?

R : Promonya... menarik ya. Untuk ehm.... untuk apa namanya, perusahaan yang menjual kopi ehm... menarik sih, daripada perusahaan kopi lain. Karena dia menurutku ya, ada satu promo yang mengajak customernya untuk, misalnya promo tumbler tu, untuk menghemat plastik, dan lain-lain, tu kan oke pake tumbler aja, itu menurutku bermanfaat. Promonya bagus sih.

P : Promonya bagus. Oke terus bisa gak sebutin 3 promo yang biasanya dishare sama Starbucks ?

R : Biasanya tu promo tumbler, kalo bawa tumbler sendiri bisa gratis kopi apa, khusus kopi apa, atau minuman tertentu apa ya ? Lupa namanya, pkoknya diskon 50%, dari 40 jadi 20. Kalo enggak apa ya ? Ehm... Paling tu ya tumbler, kalo beli tumbler nanti dapet kopi.

P : Yang buy 1 get 1 gitu ?

R : Ya, yang buy 1 get 1 itu.

P : Okey... terus kalo liat promonya tertarik buat beli ?

R : Ehm tertarik sih ada tetapi karena jarak, diperintungkan jarak itu lho. Kalo pas deket pasti mampir. Mampir beli.

~\*\*~

P : Kalo di chat itu kan ada gambarnya, nah itu gambarnya gimana menurutmu ?

R : Menarik.

P : Menariknya karena ?

R : Karena ehm... pemilihan warnanya itu pas menurutku, untuk menarik perhatian.

P : Dengan melihat gambarnya bisa menarik kamu untuk beli gak ?

R : Iya.

~\*\*~

P : Frekuensinya nih, seminggu kamu dapat chat berapa kali kira-kira ?

R : Seminggu... gak tau ya keliatannya akhir-akhir ini jarang ya ? Kalo dulu seminggu sekali itu pasti. Akhir-akhir ini jarang.

P : Ganggu gak kalo dapat chat kaya gitu ?

R : Untukku pribadi sih enggak.

P : tidak mengganggu ? Tidak masalah ?

R : Gak mengganggu. Gak masalah.

~\*\*~

P : Pernah nukerin kuponnya kan ?

R : Pernah.

P : Ehm... apa yang dikatain di hp sama ketika kamu nukerin ke sana itu bener apa enggak ?

R : Selama ini sih bener, ehm.. tapi ada beberapa syarat dan ketentuan yang gak dicantumkan. Kadang ada syarat, yang mungkin dari adminnya lupa atau gimana. Syarat dan ketentuannya tu di Line gak ada tapi kita mau tuker, itu harus pembelian berapa dulu atau ternyata gini.

P : Pernah ngalami ?

R : Sekali itu.

P : Kenapa itu ? Bisa cerita gak sedikit ?

R : Itu.. minuman apa ya gitu, pokoknya diskon 50%, harganya 50 jadi 25, terus waktu itu mau tuker ternyata harus beli satu minuman itu baru dapet diskon itu.

P : Kecewa gak kalo kaya gitu ?

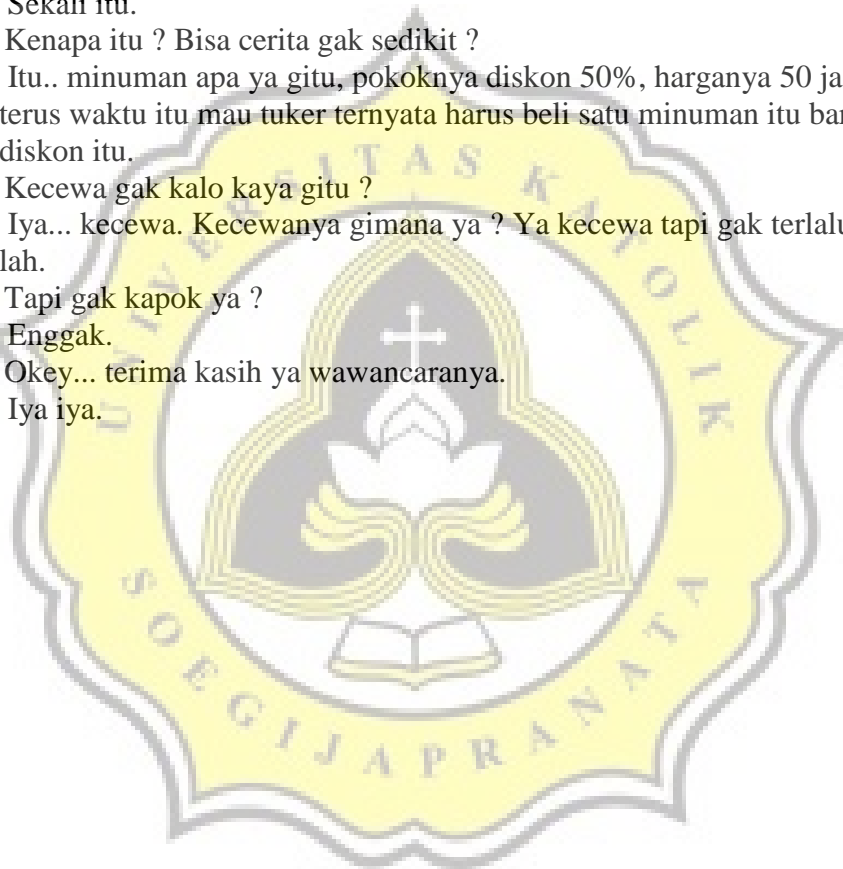
R : Iya... kecewa. Kecewanya gimana ya ? Ya kecewa tapi gak terlalu nganulah.

P : Tapi gak kapok ya ?

R : Enggak.

P : Okey... terima kasih ya wawancaranya.

R : Iya iya.



16. Wawancara 16

Nama : Roy  
Jurusan : Manajemen  
NIM : 14.D1.0065  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 3 Mei 2018

P : Halo

R : Halo

P : Bisa minta waktunya sebentar ?

R : Boleh.

P : Boleh tanya-tanya ya ?

R : Boleh.

P : Punya Line Official Account Starbucks ?

R : Punya.

P : Dah berapa lama punya ?

R : Sudah setahun lebih.

P : Setahun lebih ya ?

R : Iya.

P : Dulu pertama kali nge-add karena apa ?

R : Karena dikasih sama temen.

P : Dikasih sama temen maksud e ?

R : Ya.. temen ngasih OA ne Starbucks ke Line-ku terus tak add. Soalnya gara-gara temen waktu itu mau ngajak aku ke Starbucks kalo gak salah. Soale hari itu ada promo lha kebetulan aku dikasih OA ne Starbucks terus aku masukin kode promonya, eh dapet.

P : Sering nongkrong gak ?

R : Nongkrong... gak terlalu sering.

P : Gak terlalu Sering, Kalo ke Starbucks berarti jarang banget ya ?

R : Jarang banget.

P : Kalo nongkrong, dikasih kaya, sebulan berapa kali sih ? Satu kali.. dua kali. Kaya gitu ?

R : Kalo nongkrong sama temen-teman sih paling, sebulan... seminggu sekali lah paling enggak.

P : Sebulan 4 kali ya berarti ?

R : Heem.

~\*\*~

P : Terus menurutmu, OA nya Starbucks tu gimana sih ?

R : Ehm...

P : Secara general aja.

R : Secara general ? Kalo menurutku sih ya. Soale aku gak terlalu merhatiin sih. Kalo sekilas aja kalo menurutku sih itu OA Starbucks itu biasanya banyak promonya. Seenggaknya seminggu atau dua minggu sekali itu selalu ada promonya.

P : Bisa gak jadi media komunikasimu antara kamu sama pihak Starbucksnya ?



R : Jujur kalo aku sendiri sih belum.. pernah komunikasi langsung ke starbucksnya ya ? Tapi Starbucksnya yang ke konsumen-konsumennya ya. Masih searah lah menurutku.

P : Searah ya berarti ?

R : Heem.

~\*\*~

P : Kalo dapat chat biasanya dibuka atau diabaikan ?

R : Biasanya saya buka.

P : Itu kamu ngamatin gak bahasanya ?

R : Bahasanya gak begitu tak ematin sih.

P : Kalo sekilas aja bahasanya gimana menurutmu ?

R : Kalo sekilas ? Sekilas ya... komunikatif juga sih. Gak terlalu formal banget, gak kayak.... ya kayak ngomong-ngomong biasa. Hai guys atau apa gitu lah.

P : Nah kamu pas buka, pas baca, bisa buat kamu tertarik gak buat beli ? Kalo Cuma liat tulisannya aja.

R : Kalo Cuma liat tulisannya aja ?

P : Heem.

R : Kalo cuma liat tulisannya aja, kalo menurutku sih belum terlalu menarik minatku untuk beli. Kecuali ada tulisan, ada gambarnya, nah mungkin bisa buat aku tertarik buat beli.

~\*\*~

P : Lha kalo menurutmu sendiri promonya gimana ?

R : Kalo promo biasanya kalo aku liat sekilas tu kaya tumbler-tumbler gitu. Mboh g tau apa.

P : Tapi pernah nukerin to ?

R : Sekali sih pernah.

P : Yang dulu itu ya ?

R : Heem dan itu promonya apa aku pun udah lupa. Haha.

P : Haha. Berarti gak apa sama sekali ya promonya ?

R : Heem. Diskon berapa gitu waktu itu, lupa aku. Yang pasti diskon.

P : Liat promonya tertarik gak ?

R : Tertarik, jujur.

P : Liat promonya ya ?

R : Heem.

~\*\*~

P : Tadi kamu bilang gambarnya ?

R : Heem.

P : Gambarnya menurutmu gimana ? Gambarnya.

R : Gambarnya... ehm...

P : Sekilas aja, kamu kan kalo buka cuma dilihat sekilas tok to ?

R : Heem. Sekilas tok. Haha.

P : Kalo sekilas tok gambarnya gimana ?

R : Cukup menarik sih.

P : Menariknya karena ?

R : Bikin pengen beli. Soalnya kelihatannya seger. Heem tenan okh !

P : Warnanya ya.

R : Heem warnanya harang.

P : Berarti liat gambarnya juga tertarik untuk beli ? Cuma liat gambarnya tok.  
Tertarik ?

R : tertarik...

~\*\*~

P : Ehm.... tau gak kira-kira berapa kali Starbucks ngirim pesen ?

R : Seminggu berapa kali ? Berapa kali ya ? Hm.. kalo tak itung-itung itu aku  
ndak terlalu ngemati, seminggu sekali itu pasti ada.

P : Itu buat kamu sendiri mengganggu gak ?

R : Enggak terlalu...

P : Gak terlalu ?

R : Gak terlalu mengganggu. Soale itu kan sebagai ajang promosinya Starbucks  
juga, saya sebagai konsumennya Starbuks ya jadi enggak masalah.

~\*\*~

P : Kamu kan sudah bilang kalo kamu pernah nukerin kuponnya itu to ? Ehm...  
yang ditulis di hp sama waktu kamu nuker di sana sama gak ?

R : Yang ditulis di hp sama waktu aku nuker di sana ?

P : Informasinya yang ada di chat itu, sama waktu kamu nuker di sana, sama  
apa enggak ?

R : Sama. Waktu itu sama.

P : Sama ?

R : Sama. Diskon berapa ngono lho. Harusnya bayar sekian jadi bayar sekian.  
Lebih murah waktu itu.

P : Gak pernah mengalami hal yang tidak mengenakan dengan penukaran  
diskon itu ?

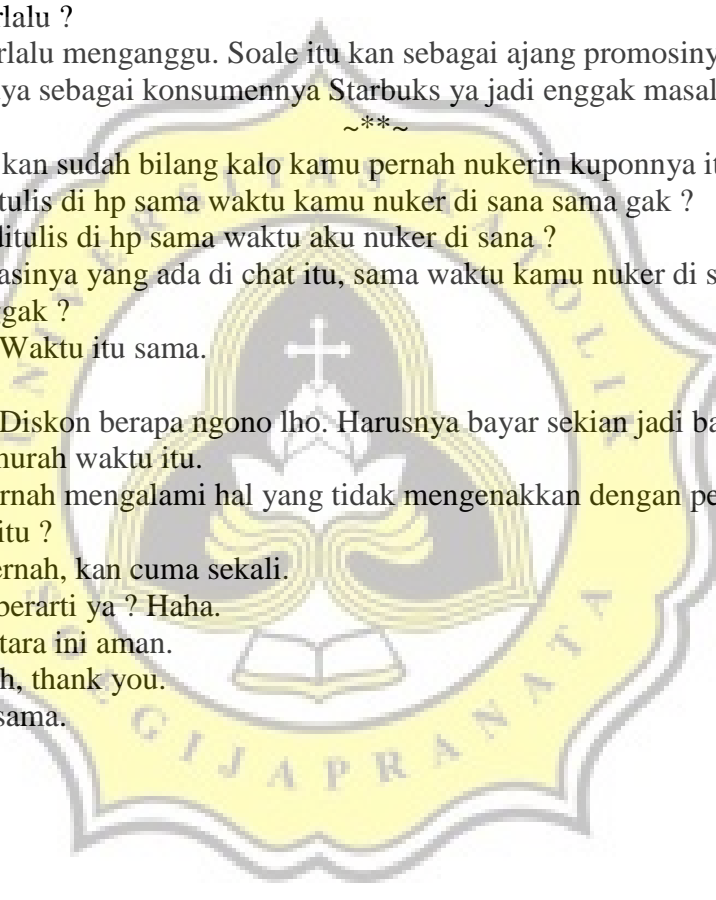
R : Gak pernah, kan cuma sekali.

P : Aman berarti ya ? Haha.

R : Sementara ini aman.

P : Oke deh, thank you.

R : Sama-sama.



17. Wawancara 17

Nama : Aldo  
Jurusan : Manajemen  
NIM : 14.D1.0165  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 3 Mei 2018

P : Okey... selamat siang ? Bisa minta waktunya sebentar ?

R : Iya ?

P : Punya Line Official Account ?

R : Punya ?

P : Kira-kira udah berapa lama ya ?

R : Berapa ya ? Kira-kira setahun setengah, setahun lebih lah.

P : Setahun lebih ya ? Dulu pertama kali ga-add karena apa ?

R : Karena ada info aja di time line.

P : Terus di-add ?

R : Heem.

P : Biasa nongkrong gak ?

R : Biasa nongkrong di Starbucks, enggak, enggak sering. Jarang.

P : Biasaan nongkrong biasanya ? Selain di Starbucks ?

R : Kebiasaan nongkrong itu di kafe dekat rumah itu ada, di workart, di daerah Paragon. Ya sepengene wae. Waktu pengen nongkrong aja.

P : Ada rutinitas, ya enggak rutinitas. Intensitasnya sebulan berapa kali gitu ?

R : Sebulan paling 3-4 kali gitu.

P : Berarti tidak terlalu sering ya ?

R : Nggak terlalu sering.

~\*\*~

P : Kan kamu punya Line Official itu ? Menurutmu OA nya itu gimana sih ? Secara general.

R : Secara general sih memang menarik ngasihi promo, ngasihi info-info baru kalo ada produk apa atau kalo ada diskon promo apa, hari apa. Jadi bisa ke sana.

P : Bisa gak jadi media komunikasimu sama Starbucks ?

R : Maksudnya ?

P : Line OA-nya itu, bisa gak ? Misalnya kamu mau berkomentar, mau memberikan saran atau bertanya.

R : Oh... Kalo beri komentar, maksudnya kalo chat langsung ke Starbucknya sih gak bisa si.

P : Berarti Cuma Starbucksnya yang ngasih kamu pesen gitu ya ?

R : Heem.

~\*\*~

P : Kamu kalo dapet chat, dibuka atau diabaikan ?

R : Tergantung. Kalo misalnya itu waktu nganggur, tak buka. Cuman kalo waktu penting atau apa ya tak biarkan.

P : Berarti pernah buka to ?

R : Pernah. Tergantung kondisi.

P : Ehm... menurutmu bahasanya gimana ? Bahasa yang digunakan ?  
R : Menurutku sih bahasanya bagus ya, ada menggunakan kalimat persuasif atau ajakannya sih ada. Cuma ya... seperti promo-promo gitu aja.  
P : Dengan membaca itunya aja tu, bisa buat kamu tertarik buat beli gak ?  
R : Ehm... kalo Cuma baca tok sih enggak. Biasanya sih liat dari gambare, kalo gambar e menarik, produknya ada produk baru, itu baru menarik.

~\*\*~

P : Terus untuk promonya sendiri gimana ?  
R : Promonya sejauh ini cuma diskon-diskon aja.  
P : Yah menurutmu gimana ? Kurang menarik kah ? Atau monoton ?  
R : Monoton tapi menarik, dari segi penampilannya lho. Dari segi penampilannya menarik.  
P : Okey... bisa sebutin 3 ndak ?  
R : 3 apa ?  
P : 3 promo yang dikasih di Starbucks chatnya itu.  
R : Promo.. opo yo ? Gak sering buka belakangan ini. Ya mungkin diskon terus promo ada produk baru di hari apa bulan apa, misal kari kartini atau hari pendidikan. Kan biasanya mereka kasih promo.  
P : Tertarik gak buat beli kalo cuma liat promonya aja ?  
R : Tergantung. Kalo produk baru aku tertarik, kalo enggak keliatannya kurang.

~\*\*~

P : Okey, tadi kamu bilang gambarnya menarik kan ?  
R : Heem.  
P : Nah menurutmu sendiri tu gambarnya gimana ?  
R : Dari gambar... penyajian kopi ya ? Mungkin penyajian kopi atau gelas atau mungkin ada produk baru makanan ? dari cara mereka menampilkan produknya, makannya tu, bagus gitu lho. Jadi kaya ada menarik perhatiannya.  
P : Menariknya karena ? Mungkin karena warnanya ? Atau tatanannya ?  
R : Mungkin karena tatanannya ya ? Tatanannya dari penempatannya, cara dari editingnya mereka, cara mereka mengambil foto.  
P : Kalo liat gambarnya tok, tanpa baca apapun, bisa menarik buat beli ?  
R : Kalo liat gambarnya aja... mungkin bisa tertarik. Mungkin dengan adanya kalimat ajakan di Oanya itu membantu. Mungkin kalo Cuma gambarnya tok kita gak akan tau infonya apa, itu produk apa, itu percuma. Jadi kita kesana, mau nyoba produknya apa, gak tau produknya apa.

~\*\*~

P : Kamu ngemati gak kira-kira satu minggu dapat berapa chat ? Kamu ngemati gak ?  
R : Wah gak ngemati, dah jarang buka Line. Belakangan ini jarang buka Line.  
P : Jarang buka Line ya ?  
R : Malah beralih ke WA.  
P : Gak pernah ngemati berarti gak tau berapa chat yang sering di dapet ?  
R : Seringnya enggak... Cuma paling kalo dikira-kira, seminggu ada 3 atau 4 kali, seminggu ya. Ada 3 sampe 4 kali notif keluar. Cek dulu gak papa.

P : Haha. Silahkan di cek.

R : Jarang negmatke aku.

P : Ganggu gak buat kamu ?

R : Kalo itu, gak ganggu sih, cuman kalo di beberapa waktu kadang ganggu juga, ini apa sih gak pateko penting banget. Kaya yang barusan ini kan apa ya ? Summer is here.

P : Kaya promo yang tumbler yang ini.

R : Hari ini ada produk baru yang Summer is Here. Cuman kurang tertarik sama rasanya.

P : Ga pernah nyoba berarti ?

R : Belum, dari gambar e sih kurang menarik.

P : Terlalu ceria atau gimana ?

R : Terlalu ceria tapi lebih ke plain, datar.

P : Karena itu lebih ke buah ya ? Lebih gak ke kopi.

R : Sebenarnya saya gak begitu suka kopi, makanya saya lebih yang ke teh. Kalo kopi itu cuma beberapa tok, kalo pas pingin banget dan kelihatn menarik baru beli.

~\*\*~

P : Tapi nukerin kupon pernah ?

R : Nukerin kupon dalam bulan ini sih belum.

P : Tapi dulu-dulu ?

R : Dulu pernah. Cuman paling sekali atau 2 kali tok.

P : Yang di tulis di chat hp itu sama ketika kamu nukerin, sama apa enggak ?

R : Biasanya sih sama ya, enggak pernah merhatiin banget karna udah lama banget.

P : Berarti gak pernah ya mengalami insiden yang gak mengenakan misalnya waktu nukerin gitu ?

R : Karena cuma sekali dua kali aja, jadi belum pernah.

P : Thank you

R : Oke.

18. Wawancara 18

Nama : Alvin  
Jurusan : Akuntansi  
NIM : 14.D1.0007  
Tempat : Tea Bar Tongtjie Citraland  
Waktu : 7 Mei 2018

P : Halo selamat siang.

R : Siang.

P : Bisa minta waktunya sebentar ?

R : Bisa

P : Boleh tanya-tanya ya ?

R : Boleh.

P : Oke, yang pertama, kamu punya Line Official Account Starbucks ndak ?

R : Punya.

P : Ehm.. dah berapa lama punya itu ?

R : Ya.... udah 4 tahun.

P : 4 tahun ya ?

R : Ya.

P : Dulu pertama kali nge-add karena apa ?

R : Ya cuman iseng aja, liat-liat itu terus di-add itu aja.

P : Liat-liatnya dimana to ?

R : Di... Line itu kan ada akun resmi, liat daftar situ, add aja, sapa tau ada promo atau ada apa gitu.

P : Kamu sering nongkrong gak ?

R : Ya... kadang-kadang sih kalo, soalnya kalo gak da promo ato apa-apa gitu ya males, mahal soalnya itu lho.

P : Berapa kali sebulan kira-kira ? Nongkrong.

R : Sebulan paling sekali dua kali lah.

P : Kalo ke Starbucks sering ?

R : Ya.... jarang-jarang sih.

P : Jarang-jarang tu maksud e piye ?

R : Ya... maksud e ya sebulan paling sekali, paling berapa, kalo pas ada promo ato pas awal bulan lah mesti

~\*\*~

P : Oh gitu... terus, menurut kamu sendiri, Line Official Account Starbucks tu gimana ?

R : Ya.. dulu waktu awal-awal sih hampir mati, gak da promo, gak da apa-apa. Ya mulai 2016 itu mulai rame, mulai banyak promo, banyak notifikasi atau apa-apa gitu.

P : Ehm... bisa jadi media komunikasimu gak sama Starbucks ? Si Line Official Account ini.

R : Ya... Cuman nek ada promo tok. Nek misal kita tanya-tanya gak bisa dari situ.

P : Oh gitu... gak bisa dari situ ya ?

R : Gak bisa.

~\*\*~

P : Kalo dapet chat biasanya kamu buka apa enggak ?

R : Seringan dibuka sih.

P : Dibaca gak ?

R : Ya paling dilihat sekilas, soale promo apa apa.

P : Kalo liat sekilas menurutmu bahasanya gimana ? Bahasa yang digunakan di chat.

R : Ehm.... bahasanya biasanya kan, bahasanya gini kan ada promo atau ada apa gitu ?

P : Bahasanya informal atau formal ?

R : Ya.. Formal.

P : Formal ?

R : Ya lebih formal.

P : Karena apa ?

R : Ya karena official, maksud e nek bahasane rodo... orang nangkep e nanti beda.

P : Nah kamu dengan membaca aja, bisa minat buat beli gak ? Cuma baca aja ?

R : Ya gak selalu ya, dilihat juga, maksud e promone worth it apa gak, maksud e, menarik pa ndak. Kalo promone masih mahal ya enggak. Kalo 25 ribu ya oke lah. Biasane kan promone buat yang Starbucks card, nah aku gak ada Starbucks card soale.

~\*\*~

P : Oh gitu, lah menurutmu sendiri promone gimana ? Kan kamu tadi bilang promo.

R : Kalo promone sih banyak sih, maksud e oke sih, ya maksud e enggak semua promone itu tu minuman e enak gitu lho. Ada yang pernah sekali yang rasanya gak enak. Yang terakhir itu yang warnane ungu ato apa-apa itu, ndak enak itu.

P : Tapi tetep oke ya ?

R : Ya tetep nyoba, dah kadung beli, meh piye lagi ?

P : Kalo kamu liat promonya, tertarik gak buat beli ? Cuma liat promonya aja.

R : Ya....

P : Dari sisi promonya aja.

R : Tertarik sih...

P : Lebih tertarik ?

R : Heem.

P : Bisa gak sebutin 3 promo yang biasanya dikasih di Line Starbucks ?

R : Biasanya tu kan yang diskon buat pake tumbler ato apa itu, diskon 50% kalo pake tumbler. Terus yang 25 ribu kalo ada minuman baru ato apa, yang ketiga itu Starbucks card itu. cuman aku lupa diskonnya berapa.

~\*\*~

P : Terus kalo gambarnya sendiri, kalo dapat chat kan ada gambarnya nih. Menurutmu gambar yang dikasih itu gimana nih ?

R : Gambar e sih... ya bagus sih.

P : Bagusnya karena ?

R : Ketok menarik

P : Menarik ?

R : Makane aku bilang tadi yang beli ndak enak itu, soale liat gambar e. Haha. Ketoke kan apik to ? Beli, waduh kok gak enak waktu itu.

P : Tertipu. Haha. Warnane cerah gitu ?

R : Heem. Ungu ungu gitu, tak pikir enak ternyata enggak enak. Untunge gak mahal sih.

P : Pas promo itu ya ?

R : Heem.

P : Berarti kalo liat gambarnya bisa tertarik buat beli ya ?

R : Bisa.

P : Gak kapok masalah dulu ?

R : Ya nek sekarang, maksud e, liat gambar sambil liat, sekarang ada tulisane tu, rasa apa. Dulu aku ndak liati sih langsung beli.

P : Iya sih, dah kadung beli ya ?

R : Heem.

~\*\*~

P : Terus biasanya kamu dapet chat seminggu berapa kali dari Starbucks pernah ngeliati gak ?

R : Banyak sih...

P : Banyak ?

R : Seminggu bisa 5 6 kali, bisa.

P : Bisa ? Ganggu gak buat kamu ?

R : Enggak sih. Kan aku nge-add itu tujuane buat liat-liat kalo ada pengumuman apa.

P : Oh...

R : Gak masalah.

P : Gak masalah berarti ya ?

R : Heem.

~\*\*~

P : Berarti pernah nukerin kuponnya tadi kan ?

R : Pernah.

P : Ehm... apa yang ditulis di sini sama ketika kamu dateng ke sana sama gak ?

R : Sama.

P : Tadi pengalaman yang gak itu karena minuman itu ?

R : Iya.

P : Gambarnya... ?

R : Ya gambarnya bagus, tapi rasanya gak enak.

P : Cuma itu tok ?

R : Ya.

P : Yang lain misal e ? Ga da gitu ? kesalahan apa ?

R : Gak ada. Sejauh ini gak da.

P : Berarti sudah jelas ya di anunya.

R : Udah.

P : Oke Vin, terima kasih

R : Ya.



19. Wawancara 19

Nama : Denny  
Jurusan : Manajemen  
NIM : 15.D1.0090  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 8 Mei 2018

P : Okey, hmm... mau tanya nih, kamu punya Line Official Account Starbucks ?

R : Ehm.. punya.

P : Udah berapa lama ?

R : Kira-kira waktu saya beli hp dan dari hp saya sudah punya sih. Berarti sekitar 2 tahun yang lalu.

P : Dulu pertama kali nge-add kenapa ?

R : Karena... biasanya kalo kita ngeadd Official Account Starbucks dapet promo sih, sama dapet kabat promosinya apa hari ini, sama iap minggu sih.

P : Kamu sendiri sering nongkrong ?

R : Kadang-kadang.

P : Berapa kali sebulan ?

R : Mungkin 2 kali

P : Kalo ke Starbucks ? Sering ?

R : Enggak begitu. Sebulan cuma 1 kali mungkin. Tergantung kondisi.

~\*\*~

P : Menurut kamu sendiri, Line Official Account Starbucks tu gimana ?

R : Untuk Line Official Account Starbucks sendiri sih menurut saya sudah dikelola dengan baik ya ? Melalui bahasanya, terus melalui penjadwalannya, untuk mengirim pesan jam berapa tu udah bagus sih.

P : Lha menurutmu sendiri, bisa gak jadi media komunikasimu sama Starbucks ? Bisa jadi gak ? Line Official itu.

R : Mungkin bisa jadi sih.

P : Bisa jadi ?

R : Heem.

~\*\*~

P : Lha tadi kamu ngomong bahasanya, lha menurutmu bahasanya gimana ?

R : Bahasanya mudah dipahami, sangat friendly sekali menurut saya. Dan juga lebih cenderung mudah dicerna oleh siapapun yang membaca.

P : Formal atau informal ?

R : Formal.

P : Lebih formal ya ?

R : Ya.

P : Kamu baca bahasanya tok minat gak buat beli ?

R : Untuk membaca bahasanya aja jika dalam bahasa tersebut menyinggung promosi yang dia berikan, mungkin saya minat.

P : Oh gitu ? Berarti harus ada penjelasan tentang promonya gitu ?

R : Iya.

~\*\*~

P : Terus... buat kamu sendiri promosinya gimana ? Promo-promo yang diberikan ?

R : Promonya sih lumayan ya ? Biasanya kan Starbucks memberikan promo hari Jumat itu kalo waktu promo lebih, lebih menguntungkan untuk kita-kita, terutama ibu-ibu, remaja, untuk mengkonsumsi produknya. Karena memberikan potongan harga yang lebih banyak daripada hari-hari biasa.

P : Liat promonya, minat buat beli gak ? Cuma liat promonya aja.

R : Untuk liat promonya sih... memberikan saya kesempatan 75% untuk membeli.

P : 75% ya ? Besar juga.

R : Iya.

P : Kamu bisa sebutin 3 promo yang biasa di dapet gak ?

R : Apa ya... ? Palingan buy 1 get 1 itu to, sama diskon. Udah sih taune itu tok. Oh sama itu, yang harga-harga itu. 25 ribu kalo gak salah.

~\*\*~

P : Terus kalo di chatnya kan biasanya ada gambarnya tu, di bawah sini kaya kupon gitu. Menurutmu gambarnya gimana ?

R : Gambarnya menarik sih...

P : Menariknya gimana ?

R : Cenderung mempromosikan brand Starbucks sendiri, kemudian Starbucks itu memberikan memberikan warna yang familiar dan lebih ehm.. terkekesan ini konsumen lebih terkesan untuk membeli produknya.

P : Cerah gitu ?

R : Iya.

P : Kalo liat gambarnya aja, minat gak buat beli ?

R : Liat gambarnya sih kurang ya ?

P : Malah kurang ya ?

R : Heem. Setiap orang kan cenderung punya kesukaan warna sendiri-sendiri, Starbucks kan dominan warna hijau dan mungkin seseorang ada yang gak suka warna hijau atau gimana gitu.

P : Berarti kamu gak suka warna hijau ?

R : Ya, enggak. Termasuk gak suka warna hijau saya.

~\*\*~

P : Kamu pernah ngeliati gak dapat berapa chat dalam satu minggu ?

R : Banyak sih, biasanya sehari sekali atau dua hari sekali.

P : Pasti dapet ya ?

R : Heem.

P : Berarti seminggu bisa 5 kali ?

R : Lebih. Kadang sehari 2 kali malahan.

P : Sehari malah 2 kali ? Itu ganggu gak ?

R : Lumayan ganggu.

P : Lumayan ganggu ? Kenapa ?

R : Ya karena biasanya kalo saya lagi ngantongin hp di kampus itu hp geter-geter sendiri, tak pikir chat penting ternyata dari Starbucks.

P : Nenggelemin chat lainnya gak ?

R : Ya, nenggelemin chat lain.

~\*\*~

P : Kamu pernah nukerin kuponnya gak ?

R : Pernah, sekali.

P : Apa yang ditulis di chatnya sama ketika kamu nukerin, sama gak ?

R : Sama.

P : Pernah gak ngalami hal yang kurang mengenakan ketika kamu nukerin kupon ?

R : Pernah sih.

P : Kenapa ?

R : Ngantrinya itu lho.

P : Oh ngantri ? Haha. Selain ngantri, ada kesalahan apa ?

R : Gak pernah.

P : Gak pernah ?

R : Gak pernah.

P : Okey...

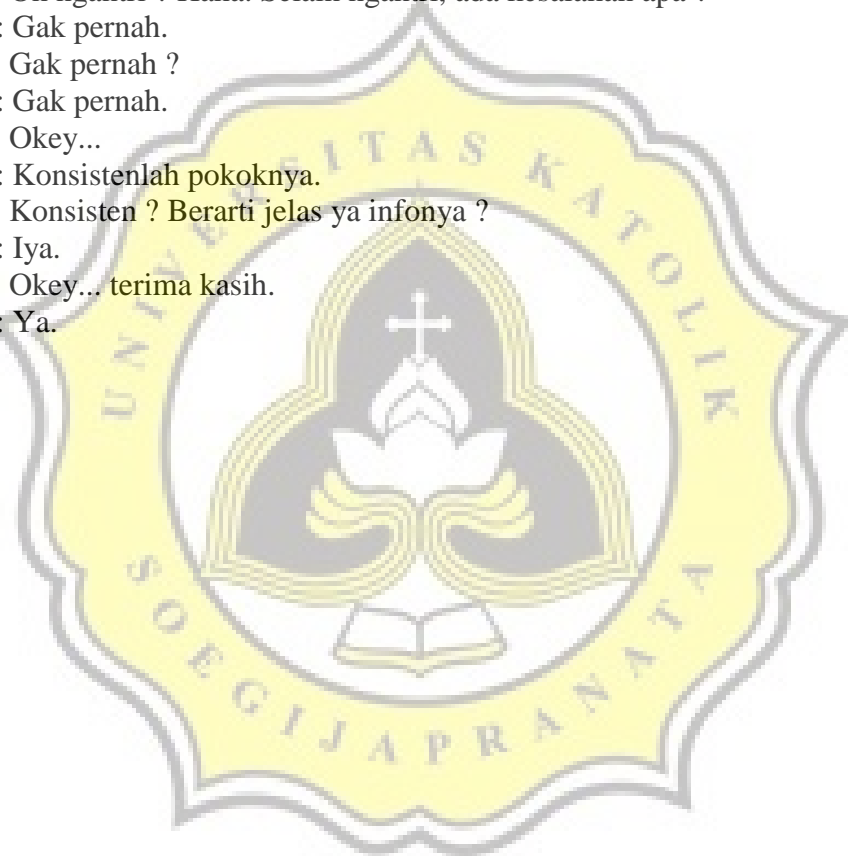
R : Konsistenlah pokoknya.

P : Konsisten ? Berarti jelas ya infonya ?

R : Iya.

P : Okey... terima kasih.

R : Ya.



20. Wawancara 20

Nama : Andrew  
Jurusan : Manajemen  
NIM : 14.D1.00  
Tempat : Unika Soegijapranata  
Waktu : 11 Mei 2018

P : Halo

R : Ya ?

P : Boleh tanya-tanya bentar ya ?

R : Ya boleh.

P : Kamu punya Line Official Account Starbucks ?

R : Punya.

P : Udah berapa lama ya kamu punya itu ?

R : Sekitar satu tahun lebih.

P : Dulu pertama kali nge-add karena apa ?

R : Waktu itu kalo gak salah pas ada promo ultah starbucks, bisa dapet promonya kalo nge-add appnya.

P : Kamu tau dari siapa ?

R : Dari temen, yang ngajak ke Starbuck

P : Lha kamu sendiri sering nongkrong gak ?

R : Sering banget.

P : Sebulan bisa berapa kali nongkrong ?

R : 1 bulan nongkrong bisa 15 kali.

P : Wah... sering banget. Lha kalo ke Starbucksnya sering ?

R : Kalo ke Starbuck yang jarang banget, kalo pas temen-temen ngajak ke Starbucks aja.

~\*\*~

P : Nah menurutmu, Line Official Account Starbucks tu gimana sih ?  
Secara general aja.

R : Menurutku sih informatif, karena Line Official Account Starbucks itu tu kaya ngasih informasi-informasi gitu tentang promo yang sedang berlangsung. Terus cara promosinya mereka sudah baik lewat Line itu, isa merangkul semua konsumennya lah. Seperti itu.

P : Lha menurutmu bisa jadi media komunikasi gak ? Antara kamu sam Starbucks ?

R : Ehm... kurang ya keliatannya. Soalnya ini cuma satu arah aja, sana gak bisa bales kalo aku chat.

~\*\*~

P : Lha kamu nek dapet chat dibuka gak ?

R : Enggak tak buang, cuma tak baca aja.

P : Menurutmu, bahasa yang dipake gimana ? Bahasane.

R : Hmm... kurang menarik sih, El. Kepanjangan. Kadang bikin males baca.

P : Formal ? Informal ?

R : Informal.

P : Berarti yang menurutmu menarik tu yang to the point ?

R : Iyaa, El. Betul.

P : Lha nek kamu baca tulisane ae tertarik buat beli ?

R : Kurang tertarik, El. Yang bikin aku tertarik beli biasane justru gambar kupon e.

~\*\*~

P : Lha buat kamu sendiri promonya gimna ?

R : Udah cukup bagus sih, promonya lebih rutin kalo dibanding yang lain.

P : Bagusnya kenapa ?

R : Ya karena promonya buy 1 get 1. Biasanya kan itu to sama diskon-diskon ? Lumayan bisa meringankan kantong kalo mau beli di Starbucks.

P : Kamu bisa sebutin 3 promo ne gak yang sering di dapat di Line Official Account mu ?

R : Hmm.... cuman 1 yang hafal, promo buy 1 get 1 nya.

P : Yang lain gak hafal ?

R : Enggak. Hafalnya cuma 1 itu tok.

P : Lha nek kamu Cuma liat promonya, tertarik gak buat beli ?

R : Tertarik.

~\*\*~

P : Lha menurutmu sendiri gambar e piye ?

R : Gambar e bagus kok, bikin kepingin nyoba.

P : Bagus e tu karena warnane pa gimana ?

R : Warnanya terang, tekstur produknya keliatan jelas. Jadi bagus.

P : Nek liat gambar e jadi tertarik ya berarti ?

R : Iya, El.

~\*\*~

P : Lha kamu pernah ngematke gak seminggu dapat berapa chat ?

R : Wah nek itu enggak, El. Mungkin sekitar 2-3 chat.

P : 2-3 kali ya ?

R : Heem.

P : Ganggu gak tuh ?

R : Hm... kalo aku gak ganggu sih.

P : Gak ganggu ya berarti ?

R : Karena gak spam. Kadang kan ada promosi yang nge-spam sehari bisa 2 sampe 3 kali.

P : Iya ada yang gitu.

R : Starbucks paling cuma sekali udah.

P : Berarti gak papa ya ?

R : Iya gak papa, El.

~\*\*~

P : Lha kamu sendiri pernah nuker promone gak ?

R : Pernah El, yang kupon buy 1 get 1.

P : Ndakan yang ditulisin di Line e sama waktu kamu nuker tu sama ?

R : Sama sih. Buy 1 get 1 sama sih, cuman emang rasa tertentu aja.

P : Tapi di chat e dikasih tau gak nek yang buy 1 get 1 tu cuma rasa tertentu aja ?

R : Di chat e gak ada ikh stauku.

P : Berarti km bru dikasih tau pas di gerai ne ?

R : Cuman dikasih gambar minumannya di kupon. Entar waktu di Starbucksnya baru tau itu rasa apa.

P : Ada di gambar e tapi ?

R : Iya ada gambar e di kupon.

P : Cuma gambar tanpa ada penjelasan minumannya namane apa gitu ?

R : Iya El. Jadi misal promo buy 1 get 1, tulisane purchase any size of frappe, sama ada 2 minuman biasane. Di gambar e gitu. Jadi kaya dia ngasih jenis minuman yang di diskon yang jenis apa, tapi rasane gak diterakan.

P : Oalah gitu... Tapi gak papa nek gak dikasih tau rasane apa gitu ?

R : Yaa harus e dikasih sih. Misal warnane merah sama orange, dikira merah stroberi, orange jeruk. Ehh sampe sana jd jambu sama mangga. Harus e dikasih menurutku. Tapi kadang tu promonya gak kasih keterangan jenis minuman juga lho, El.

P : Oh ya ?

R : Kadang ngasih kadang gak. Nek gak ya paling cuman gambar 2 minuman, buy 1 get 1 sama tulisan slogan.

P : Berarti gak konsisten ya ?

R : Iya gak konsisten.

P : Kecewa gak ndrew nek model e gitu ?

R : Iyaa kecewa El, paling gak ada tulisan rasane lah. Soale nek promo 1 minuman doang biasanya ngasih keterangan rasa dia. Tapi kalo buy 1 get 1 jarang gitu.

P : Oalah gitu ya ? Kapok gak ngambil promo buy 1 get 1 ?

R : Agak kapok sih, paling kalo mau buy 1 get 1 nya warna coklat baru cus aku, kan udah pasti rasa coklat.

P : Oalah gitu. Ya udh, makasih ya Ndrew

R : Ya, sama-sama.