Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçeçwara (P3.M)

STIE MALANGKUÇEÇWARA
d/h. ABM School of Economics

Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2019/2020

Nomor : 1103/BAAK/X/2019

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçeçwara Malang menetapkan :

Nama	: Drs. ANANG AMIR KUSNANTO, MM
Sebagai	: Dosen Pembimbing 1
Nama	: -
Sebagai	: Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama	: ADITYA KHRISMA EKA SAPUTRA
Nomor Pokok	: K.2016.1.33827
Skripsi yang diajukan	
Bidang Kajian	: MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan	: STRATEGI PEMASARAN
Tempat/Obyek	: -
Judul Skripsi	: -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 09/10/2019
Ketua Program Studi Manajemen,

Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194

STIE Malangkuçeçwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
BAB.I s.d BAB. III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : NOVEMBER 2019			
11/01		KONSUL JUDUL SKRIPSI	
11/11		PERBAIKAN, JURNAL DITAMBAHKAN	
11/18		LANJUT BAB BERIKUTNYA	
Bulan : JANUARI 2020			
01/20	I - III	BAB I S/d III ACC (TAPI TABEL DIPERBAIKI)	
Bulan :			
Bulan :			
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Drs. BAMBANG KURNIANTO, MM

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kreteria penilaian:

6. **Ide/inovasi penelitian**
7. **Pemahaman konsep/teori**
8. **Pemahaman Metodologi**
9. **Kemampuan Analisis**

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçeçwara (P3M)

STIE MALANGKUÇEÇWARA
d/h. ABM School of Economics

Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2019/2020

Nomor : 1103/BAAK/X/2019

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçeçwara Malang menetapkan :

Nama	: Drs. ANANG AMIR KUSNANTO, MM
Sebagai	: Dosen Pembimbing 1
Nama	: -
Sebagai	: Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama	: ADITYA KHRISMA EKA SAPUTRA
Nomor Pokok	: K.2016.1.33827
Skripsi yang diajukan	
Bidang Kajian	: MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan	: STRATEGI PEMASARAN
Tempat/Obyek	: POS KETAN LEGENDA 1967
Judul Skripsi	: ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DAN INOVASI PRODUK DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEMASARAN DI ERA EKONOMI INDUSTRI 4.0 (STUUDI PADA POS KETAN LEGENDA 1967)

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya. Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 27/01/2020
Ketua Program Studi Manajemen,

Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194

STIE Malangkuçeçwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
		Bulan : JANUARI	
01/28	IV	DISKRIPSI KURANG DETAIL, BERI NOMOR	[signature]
		SETIAP PEMBAHASAN YG LAIN	
01/30	I-V	SEMINAR HASIL	[signature]
		Bulan : FEBRUARI	
02/06	IV-V	PEMBAHASAN SESUAIKAN TEORI	[signature]
02/11	IV-V	PENGAMBILAN DATA PADA 2 POSISI TETAP	[signature]
02/13	I-V	HASIL PREDIKSI ke	[signature]
		Bulan :	
		Bulan :	
		Bulan :	

Dosen Pembimbing 1

[signature]

AMIR [illegible]

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kreteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Rutinitas Pembimbingan

LAMPIRAN I

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KEPADA PEMILIK USAHA

A. Usaha

1. Bagaimana sejarah Pos Ketan Legenda?
2. Apa visi dan misi Pos Ketan Legenda?
3. Apakah Pos Ketan Legenda memiliki struktur organisasi?

B. Segmenting Pasar

1. Apakah anda menentukan segmen pasar? Jika iya, siapa segmen pasar anda?
2. Mengapa anda memilih segmen tersebut?

C. Targeting Pasar

1. Apakah anda menentukan target pasar? Jika iya, siapa target pasar anda?
2. Mengapa anda memilih target tersebut?

D. Positioning Pasar

1. Apakah produk anda sudah melekat dibenak konsumen?
2. Bagaimana cara anda menciptakan kesan tertentu diingatan atau benak konsumen?

E. Produk

1. Apa saja produk yang dijual?
2. Apakah anda memperhatikan kualitas produk?
3. Bagaimana kualitas produk yang anda jual?
4. Bagaimana anda mendapatkan bahan baku?

F. Harga

1. Bagaimana cara anda menentukan harga produk yang dijual?
2. Bagaimana sistem pembayaran dari konsumen ke bisnis anda?

G. Lokasi/Tempat

1. Bagaimana cara anda menentukan lokasi usaha?
2. Berapa cabang dari Pos Ketan Legenda?

3. Bagaimana sistem kerjasama Pos Ketan Legenda sehingga memiliki anak cabang?
4. Bagaimana perkembangan dari tiap cabangnya?

H. Promosi

1. Apa saja media promosi yang anda gunakan saat ini?
2. Bagaimana cara anda menentukan promosi penjualan?
3. Apa kendala yang anda hadapi dalam kegiatan promosi?

I. SDM/Karyawan

1. Berapa banyak karyawan yang anda miliki?
2. Bagaimana cara anda memilih karyawan?
3. Bagaimana sistem dan pembagian kerja karyawan?
4. Berapa gaji karyawan tiap bulan?
5. Bagaimana hubungan anda dengan karyawan?
6. Apakah ada peningkatan kualitas karyawan?

J. Bukti Fisik

1. Apa saja perlengkapan tambahan/fasilitas yang anda berikan kepada konsumen?
2. Apakah itu membawa keuntungan bagi anda?

K. Proses

1. Bagaimana pelayanan yang anda berikan?
2. Apakah pernah ada keluhan/komplain dari konsumen?
3. Siapa yang bertanggung jawab terhadap komplain konsumen?
4. Bagaimana cara anda menanggapi komplain tersebut?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KEPADA KARYAWAN

A. Produk

1. Bagaimana kualitas produk yang dijual?
2. Berapa banyak variasi produk yang dijual?

B. Harga

1. Bagaimana harga yang diberikan oleh pemilik?
2. Bagaimana sistem penjualan yang diberikan oleh pemilik?

C. Lokasi/Tempat

1. Apakah lokasi usaha sudah tepat?

D. Promosi

1. Bagaimana dan promosi apa saja yang dilakukan pemilik?
2. Apakah anda sebagai karyawan juga melakukan promosi?
3. Apakah promosi yang dilakukan pemilik sudah berjalan baik?

E. SDM/Karyawan

1. Bagaimana perekrutan karyawan?
2. Bagaimana anda tau lowongan pekerjaan di Pos Ketan Legenda?
3. Bagaimana sistem dan pembagian kerja karyawan?
4. Berapa karyawan yang bekerja?
5. Berapa hari kerja dalam satu minggu/bulan?
6. Berapa gaji anda tiap bulan?
7. Bagaimana hubungan anda dengan pemilik?
8. Apakah ada rekreasi/refreshing setiap tahunnya?

F. Bukti Fisik

1. Apakah ada perlengkapan/fasilitas yang diberikan pemilik?

G. Proses

1. Bagaimana pelayanan yang anda berikan ke konsumen?
2. Apa anda ada kendala dalam memberikan pelayanan ke konsumen?
3. Apakah anda pernah mendapatkan komplain dari konsumen?
4. Apa yang anda lakukan jika ada konsumen yang komplain?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KEPADA KONSUMEN

A. Produk

1. Bagaimana kualitas produk dari Pos Ketan Legenda?

B. Harga

1. Bagaimana harga jual yang ditentukan oleh Pos Ketan Legenda?

C. Lokasi/Tempat

1. Apakah lokasi Pos Ketan Legenda sudah tepat?

D. Promosi

1. Bagaimana anda bisa tau Pos Ketan Legenda
2. Sudah berapa kali anda kesini?
3. Bagaimana promosi yang dilakukan Pos Ketan Legenda?
4. Apa yang anda harapkan dari promosi tersebut?

E. Bukti Fisik

1. Apakah ada perlengkapan tambahan/fasilitas yang diberikan Pos Ketan Legenda kepada anda?

F. Proses

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan?
2. Apakah anda pernah komplain atau memberi saran kepada Pos Ketan Legenda?

LAMPIRAN II

TRANSKRIP WAWANCARA PEMILIK USAHA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana sejarah Pos Ketan Legenda?	Awalnya didirikan oleh Nenek (Bu Siami) pada tahun 1967, beliau menjual ketan di depan kantor pos. Sejak saat itu banyak orang yang menyebut ketan pos. Namun saat beliau tutup usia, usaha ini dijalankan oleh bapak (Pak Sugeng) selaku anak tunggal dari Bu Siami. Seiring berjalannya waktu, Pos Ketan Legenda semakin berkembang pesat sehingga saya (Pak Supri anak dari Pak Sugeng) membantu mengelola usaha ini, karena bapak juga semakin tua.
2	Apa visi dan misi Pos Ketan Legenda?	Visinya adalah menjadi kedai yang spesifik dan bagi tujuan pokok wisatawan untuk menikmati jajanan tradisional. Misinya adalah Mengangkat citra jajanan tradisional dikalangan kaum milenial dan Menjaga cita rasa tradisional serta menambah inovasi rasa.
3	Apakah Pos Ketan Legenda memiliki struktur organisasi?	Tidak memiliki struktur organisasi, semua dikelola oleh keluarga, mulai dari pengawasan, keuangan, perekrutan, pemasaran, dsb. Kita hanya membutuhkan karyawan untuk menjalankan proses penjualan.

4	Apakah anda menentukan segmen pasar? Jika iya, siapa segmen pasar anda?	Mungkin dulu tidak saya tentukan karena keterbatasan pengetahuan. Namun sekarang saya menentukan segmen pasar ke generasi saat ini karena sesuai dengan misi dari Pos Ketan Legenda.
5	Mengapa anda memilih segmen tersebut?	Karena generasi saat ini memiliki perilaku konsumtif.
6	Apakah anda menentukan target pasar? Jika iya, siapa target pasar anda?	Iya, target pasar saya adalah wisatawan untuk Pos Ketan Legenda di Batu, sedangkan di Malang adalah para pelajar/mahasiswa dan pekerja.
7	Mengapa anda memilih target tersebut?	Karena di Batu adalah tempat tujuan wisata sedangkan di Malang banyak sekolah, kampus dan mall.
8	Apakah produk anda sudah melekat di benak konsumen?	Menurut saya sudah
9	Bagaimana cara anda menciptakan kesan tertentu diingatan atau benak konsumen?	Dengan cara penambahan nama legenda agar konsumen tau kalau usaha ini adalah usaha lama dan masih bertahan sampai saat ini. Selain itu dengan adanya iklan dari Pemkot Batu yang membuat usaha ini menjadi wisata kuliner ikonik.
4	Apa saja produk yang dijual?	Untuk Menu Ketan di Batu ada 28 macam varian. Sedangkan di Malang ada 20 varian. Tetapi di Malang ada makanan tambahan atau camilan. Perbedaan menu karena targetnya juga berbeda dan dapur di Malang lebih besar daripada yang ada di Batu.

5	Apakah anda memperhatikan kualitas produk?	Iya saya sangat memperhatikan kualitas produk, karena saya ingin jajanan tradisional ini tetap terjaga
6	Bagaimana kualitas produk yang anda jual?	Kita selalu mencari ketan yang terbaik. Ketan yang menurut saya paling enak, lembut dan empuk adalah ketan dari Thailand. Kita ada pemasok sendiri yang menjual ketan thailand. Ketan Thailand ini juga dapat diolah kembali bila tidak langsung habis
7	Bagaimana anda mendapatkan bahan baku?	Untuk bahan baku ketan kita peroleh di Batu dengan merk ketan Sinta Nola. Untuk topping lain seperti susu, keju, misis, nangka, pisang dsb kita ada pemasok sendiri yang berada di Batu dan Malang. Hanya toping durian saja kita menggunakan durian dari Medan karena disana tidak ada musim-musiman.
8	Bagaimana cara anda menentukan harga produk yang dijual?	Melihat dari tingkat kesulitan mendapat bahan baku, daya beli konsumen dan bandingkan harga pesaing. Perbedaan harga di Batu dan Malang dikarenakan daya beli konsumen, sesuai dengan target pasar selain itu pajak tempatnya.
9	Bagaimana sistem pembayaran dari konsumen ke bisnis anda?	Pembayarannya bisa tunai maupun non tunai.
10	Bagaimana cara anda menentukan lokasi usaha?	Dalam menentukan lokasi usaha, saya memilih untuk tetap berada di sekitar Alun-alun Kota Batu karena mempertahankan ciri khas dan sejarah

		dari Pos Ketan Legenda ini sendiri, selain itu dekat dengan keramaian juga. Untuk cabang-cabang dari Pos Ketan Legenda, lokasinya harus memiliki lahan parkir yang cukup luas, dekat keramaian, serta menjadi tempat yang nyaman untuk berkumpul dengan keluarga
11	Berapa cabang dari usaha ini?	8 cabang
12	Bagaimana sistem kerjasama usaha ini sehingga memiliki anak cabang?	Cabang yang berada di Kota Batu dan Malang dikelola keluarga, sedangkan di beberapa kota menggunakan sistem franchise. Sistem franchise kami menjual nama dan produk, yang dijual seharga Rp 40.000.000 dan kami berikan pelatihan ,terlebih dahulu sebelum nantinya diberikan izin membuka usaha Pos Ketan Legenda
13	Bagaimana perkembangan dari tiap cabangnya?	Untuk perkembangan di tiap cabangnya cukup baik. Karena tergantung dari keadaan kotanya juga.
14	Apa saja media promosi yang anda gunakan saat ini?	Promosi yang kita lakukan adalah dari mulut ke mulut, melalui media seperti facebook, intagram, website, kami juga mengikuti bazar. Selain itu kami kerjasama dengan Go-food dan Grabfood.
15	Bagaimana cara anda menentukan promosi?	Tidak saya tentukan, tergantung keadaan saja.
16	Apa kendala yang anda hadapi dalam kegiatan promosi?	Mungkin penentuan promosi yang bisa menarik lebih banyak konsumen.

17	Berapa banyak karyawan yang anda miliki?	Di Pos Ketan Batu ada 17 karyawan sedangkan di Malang ada 7 karyawan.
18	Bagaimana cara anda memilih karyawan?	Kami tidak ada kriteria dalam proses perekrutan karyawan yang terpenting jujur dan tanggung jawab. Tidak ada standard sekolah, anak jalanan pun bisa.
19	Bagaimana sistem dan pembagian kerja karyawan?	Sistem pembagian di Batu dengan sistem shift. Jam kerja mulai 08.00-16.00 WIB karyawan yang bekerja 7 orang dan 16.00-24.00 WIB karyawan yang bekerja 10 orang. Sedangkan di Malang 7 karyawan karena bukanya mulai jam 15.00-24.00 WIB. Untuk pembagian kerjanya serabutan.
20	Berapa gaji karyawan tiap bulan?	Rp.1.500.000
21	Bagaimana hubungan anda dengan karyawan?	Sangat baik
22	Apakah ada peningkatan kualitas karyawan?	Kita selalu mengadakan rekreasi setiap tahunnya supaya karyawan tidak jenuh.
23	Apa saja perlengkapan tambahan/fasilitas yang anda berikan kepada konsumen?	Perlengkapan tambahan seperti wifi, kipas angin, tv, cctv, peralatan kasir dsb.
24	Apakah itu membawa keuntungan bagi anda?	Iya tentu membawa keuntungan
25	Bagaimana pelayanan yang anda berikan?	Kita ada delivery order tanpa ada biaya tambahan atau pengiriman yang menghubungi melalui kontak saya. Dalam proses pelayanan juga kita

		mengutamakan sopan santu dan cepat dalam penjualannya.
24	Apakah pernah ada keluhan/komplain dari konsumen?	Tentu ada
25	Siapa yang bertanggung jawab terhadap komplain tersebut?	Ya saya, akan tetapi saya juga tidak selalu bisa mengawasi. Oleh karena itu, karyawan sudah saya siapkan untuk mengatasi komplain dari konsumen.
26	Bagaimana cara anda menanggapi komplain tersebut?	Tentunya kita meminta maaf kepada konsumen atas kesalahan/kelalaian dari pihak kita. Jika konsumen berkenan, maka kita akan mengganti dengan produk yang sama dengan apa yang dipesan konsumen. Dan kita juga akan memperbaiki kesalahan tersebut sehingga tidak terulang lagi.

TRANSKRIP WAWANCARA KEPADA KARYAWAN DI BATU DAN MALANG

Jawaban hasil wawancara dari 10 karyawan di Batu dan 7 karyawan di Malang memilik kesamaan jawaban. Oleh karena itu, peneliti tidak mencantumkan jawaban dari semua karyawan.

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kualitas produk yang dijual?	Memiliki kualitas yang baik
2	Berapa banyak varian produk yang dijual?	Di Batu : 28 varian menu ketan Di Malang : 20 varian menu ketan
3	Bagaimana harga jual yang diberikan oleh pemilik?	Sudah sesuai
4	Bagaimana sistem penjualan yang diberikan oleh pemilik?	Bisa langsung ke tempat dan ada delivery order
5	Apakah lokasi Pos Ketan Legenda sudah tepat?	Sudah strategis
6	Bagaimana dan promosi apa saja yang dilakukan pemilik?	Promosi dari mulut ke mulut, sosmed, dan penjualan online lewat Go-food dan Grabfood
7	Apakah anda sebagai karyawan juga melakukan promosi?	Tidak pernah
8	Apakah promosi yang dilakukan pemilik sudah berjalan baik?	Sudah baik
9	Apakah yang menjadi kendala pemilik dalam melakukan promosi?	Tidak tau atau tidak ada
10	Bagaimana perekrutan karyawan?	Tidak ada kriteria perekrutan dan ada training selama 2 minggu

11	Bagaimana anda tau lowongan pekerjaan di Pos Ketan Legenda?	Lewat medsos dan dari mulut ke mulut
12	Bagaimana sistem dan pembagian kerja karyawan?	Di Batu : Sistemnya shift, pembagian kerja serabutan Di Malang : Tidak ada shift karena bukanya mulai jam 15.00-24.00 WIB, pembagian kerja serabutan
13	Berapa karyawan yang bekerja?	Di Batu : Shift pertama 7 orang dan shift kedua 10 orang Di Malang : 7 orang
14	Berapa hari kerja dalam seminggu/bulan?	Satu bulan memiliki 2x libur
15	Berapa gaji anda tiap bulan?	Rp.1.500.000
16	Bagaimana hubungan anda dengan pemilik?	Sangat baik
17	Apakah ada rekreasi/refreshing setiap tahunnya?	Iya ada
18	Apakah ada perlengkapan tambahan/fasilitas yang diberikan pemilik?	Ada seperti wifi, cctv, kipas angin, sound dsb.
19	Bagaimana pelayanan yang anda berikan ke konsumen?	Harus sopan dan baik
20	Apakah anda pernah mendapatkan komplain dari konsumen?	Pernah
21	Apa yang anda lakukan jika ada konsumen yang komplain?	Meminta maaf, mengganti produk, dan menyampaikan ke pemilik

TRANSKRIP WAWANCARA KEPADA KONSUMEN DI BATU

Keterangan nama konsumen :

1. Rizky
2. Hadi
3. Melani
4. Zulfa
5. Nabila
6. Lintang
7. Angga
8. Yusuf

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kualitas produk dari Pos Ketan Legenda?	1. Mantap 2. Enak ketannya 3. Sudah baik 4. Baik 5. Nikmat 6. Sudah baik 7. Terbaik 8. Enak
2	Bagaimana harga jual yang ditentukan oleh Pos Ketan Legenda?	1. Sudah pas 2. Tidak terlalu mahal 3. Sesuai kualitas 4. Pas harganya 5. Harganya pas dan sesuai dengan kualitasnya 6. Harga sesuai 7. Sudah pas 8. Sudah sesuai
3	Apakah lokasi Pos Ketan Legenda sudah tepat?	1. Strategis, dekat keramaian 2. Mudah dijangkau

		3. Sudah, tetapi lebih diperluas untuk lahan konsumen makan ditempat 4. Sudah tepat 5. Sudah karena di pusat kota juga 6. Cukup strategis 7. Tepat karena dekat dengan Alun-alun 8. Sudah tepat karena dekat dengan keramaian
4	Bagaimana anda bisa tau Pos Ketan Legenda?	1. Siapa juga yang tidak tau Pos Ketan Legenda, pasti kalau ke Batu harus mampir kesini. 2. Karena sudah sering beli ke Pos Ketan Legenda 3. Lewat sosmed karena penasaran 4. Banyak orang yang bilang kalo ke Batu wajib kesini 5. Karena diajak teman 6. Ya karena orang Batu, pasti semua orang Batu sudah banyak yang tau 7. Karena sering kesini 8. Karena kalo ke Batu penasaran ingin kesini
5	Sudah berapa kali anda ke Pos Ketan Legenda?	1. Sudah lumayan banyak, tiap kali ke Batu 2. Sering mulai dari awal Pos Ketan sampai sekarang 3. Satu kali ini

		4. Sudah dua atau tiga kali an 5. Satu kali 6. Lumayan sering 7. Sering 8. Hampir tiap kali ke Batu
6	Bagaimana promosi yang dilakukan Pos Ketan Legenda?	1. Cukup baik 2. Baik 3. Kurang menarik 4. Cukup baik 5. Kurang begitu menarik di sosmed 6. Baik 7. Baik 8. Kurang begitu tau di sosmednya
7	Apa yang anda harapkan dari promosi Pos Ketan Legenda?	1. Dipertahankan kalau bisa yang dikembangkan lagi 2. Sudah baik 3. Lebih kreatif dan menarik dengan diskon atau makan gratis 4. Buat hal khusus yang menarik 5. Harus lebih menarik dan kreatif lagi 6. Membuat atau mencari ide terbaru tentang promosi 7. Buat ciri khas yang menarik 8. Membuat promosi yang bisa menggiurkan konsumen
8	Apakah ada perlengkapan tambahan/fasilitas yang	1. Wifi, tempat duduk dan meja 2. Ya tempat ini 3. Pemandangan Alun-alun

	diberikan Pos Ketan Legenda kepada anda?	4. Wifi dan tempat 5. Wifi, kipas angin, dan tempat 6. Wifi dan tempat 7. Wifi, tempat, dan cermin 8. Tempat
9	Bagaimana pelayanan yang diberikan?	1. Baik 2. Sudah baik 3. Antrinya panjang 4. Pelayanannya cepat 5. Lama nunggu antrinya 6. Sudah baik 7. Mantap 8. Baik
10	Apakah anda pernah komplain atau memberi saran kepada Pos Ketan Legenda?	Semua konsumen menjawab tidak pernah

TRANSKRIP WAWANCARA KEPADA KONSUMEN DI MALANG

Keterangan nama konsumen :

1. Dianita
2. Dea
3. Helyana
4. Salwa
5. Rangga
6. Aulia
7. Alif
8. Ebnu

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kualitas produk dari Pos Ketan Legenda?	1. Enak mantap 2. Mantap 3. Sudah baik 4. Lembut dan empuk 5. Lumer 6. Terbaik 7. Enak 8. Sudah pas dimulut
2	Bagaimana harga jual yang ditentukan oleh Pos Ketan Legenda?	1. Pas harganya 2. Sesuailah sama kantong 3. Gk mahal 4. Harga sesuai dengan kualitas 5. Tidak murah dan tidak mahal 6. Harganya sesuai 7. Harganya pas 8. Sesuai kantong mahasiswa
3	Apakah lokasi Pos Ketan Legenda sudah tepat?	1. Sangat tepat 2. Tepat karena dekat keramaian

		3. Nyaman 4. Enak buat nongkrong juga 5. Sudah tepat 6. Strategis 7. Sangat tepat 8. Tepat
4	Bagaimana anda bisa tau Pos Ketan Legenda?	1. Karena dekat dengan kampus 2. Dari teman 3. Dari sosmed dan teman 4. Diajak teman 5. Ya sudah tau dari dulu 6. Lewat sosmed 7. Tempat wisata kuliner wajib jika ke Batu/Malang 8. Dari omongan ke omongan
5	Sudah berapa kali anda ke Pos Ketan Legenda?	1. Lebih dari satu kali 2. Satu kali ini 3. Kurang lebih tiga kali 4. Satu kali 5. Gk tau, sudah lumayan sering 6. Sekali 7. Dua kali 8. Sekali ini
6	Bagaimana promosi yang dilakukan Pos Ketan Legenda?	1. Kurang menarik di sosmed 2. Perlu diperbaiki di prmosi online 3. Baik 4. Cukup baik

		5. Kurang menarik promosi online 6. Kurang begitu tau 7. Baik 8. Tidak tau
7	Apa yang anda harapkan dari promosi Pos Ketan Legenda?	1. Lebih kreatif lagi 2. Perlu memperhatikan promosi yang disenangi konsumen saat ini 3. Lebih kreatif dan menarik 4. Buat hal yang menarik untuk promosinya 5. Harus lebih menarik dan kreatif lagi 6. Membuat ide terbaru tentang promosi 7. Membuat promosi yang bisa menarik konsumen 8. Promosi yang membuat konsumen tau Pos Ketan
8	Apakah ada perlengkapan tambahan/fasilitas yang diberikan Pos Ketan Legenda kepada anda?	1. Wifi dan tempat 2. Ya tempat duduk, meja 3. Mungkin wifi dam tempat 4. Wifi dan tempat ini 5. Wifi dan tempat duduk 6. Wifi,cctv dan tempat 7. Wifi dan tempat 8. Tempat
9	Bagaimana pelayanan yang diberikan?	1. Baik 2. Sudah baik

		3. Karyawannya baik 4. Pelayanannya cepat 5. Cepat dan baik 6. Sudah baik 7. Mantap 8. Baik
10	Apakah anda pernah komplain atau memberi saran kepada Pos Ketan Legenda?	Semua konsumen menjawab tidak pernah