

LAMPIRAN 1

A. Wawancara Dengan Manajer Café CakCuk Surabaya

Nama : Herno

Status : Manajer / pengelola

Jenis Kelamin : pria

Berkaitan dengan Latar belakang usaha:

1. Kapan anda memulai bisnis cafe ini?

Jawab: 2 September 2017

2. Berapa modal awal anda?

Jawab: Untuk modalnya sekitar 100 juta mas, itu diluar harga tanah dan bangunan

3. Darimana modal Anda dapatkan?

Jawab: Modal café ini di dapatkan dari hasil keuntungan galeri kaos CakCuk, dana pribadi, dan hasil pinjaman bank

4. Mengapa anda memilih bisnis café?

Jawab: Karena pemiliknya suka berburu kuliner, setiap keluar mereka berdua selalu mencari kuliner, hal tersebut yang menginspirasi mereka

5. Mengapa anda memberikan nama Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: Karena kata Cak dan Cuk merupakan kata yang cukup sering diucapkan masyarakat Surabaya, untuk artinya mas terjemahkan sendiri. Jadi dengan memberi nama café ini CakCuk maka diharapkan café ini mudah diingat dan diterima

6. Bagaimana sejarah brand “CakCuk” dikenal masyarakat khususnya di Surabaya?

Jawab: Pada awalnya CakCuk Surabaya memulai usaha di balai pemuda pada tanggal 5 November tahun 2005, di bidang pakaian. Dan didirikan oleh Mahendra Wardhana dan Dwita Roesmika, beliau memilih nama CakCuk karena merupakan Bahasa yang cukup sering diucapkan oleh masyarakat Surabaya, untuk artinya diterjemahkan sendiri mas. Sehingga kata Cak dan Cuk dijadikan sebuah *Brand* karena dirasa oleh pemilik *Familiar*, enak didengar, dan mudah diingat.

7. Adakah logo yang dimiliki Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: Ada mas

8. Sebelum mendirikan Cafe CakCuk Surabaya, pernahkah anda membuka usaha lain?

Jawab: Pernah , usaha pakaian CakCuk

9. Mengapa anda memilih tempat ini sebagai lokasi utama?

Jawab: Karena lokasi yang strategis dan bersebelahan dengan galeri pakaian CakCuk

10. Apakah anda memiliki cabang lain selain di jalan Ahmad Yani ? Jika belum apakah ada keinginan untuk membuka cabang di daerah lain?

Jawab: Cabang lain kami baru buka pada tanggal 24 Februari kemarin mas.

11. Apa yang menjadi ciri khas dari Cafe CakCuk Surabaya ini?

Jawab: Yang paling menjadi ciri khasnya itu karakteristik tempatnya.

12. Adakah keinginan anda untuk merenovasi dan memperluasa tempat anda untuk menunjang kenyamanan karyawan & konsumen Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: Untuk kedepannya tentu ada .

13. Ada berapa karyawan dalam usaha Cafe CakCuk Surabaya ini?

Jawab: ada 15 karyawan

14. Bagian apa sajakah yang terdapat dalam Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: ada OB, *Bartender*, dan *Waiters*

15. Bagaimana kriteria karyawan yang dibutuhkan di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: untuk pendidikan kurang diutamakan, yang utama itu jujur dan giat bekerja

16. Bagaimana proses pembayaran yang dilakukan konsumen terhadap Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: bisa membayar secara tunai, debit, kredit dan melalui aplikasi *Link Aja*.

17. Apakah dalam proses pelayanan konsumen semua karyawan memiliki kewajiban yang sama?

Jawab: karyawan pada café ini akan *Dirolling* setiap harinya, jadi setiap karyawan harus mampu menguasai semua pekerjaan.

Berkaitan Analisis SWOT

1. Menurut anda apa yang menjadi kekuatan Café ini sehingga banyak konsumen yang datang?

Jawab: kekuatan café ini terletak pada karakteristik café yang nyaman untuk bersantai menghabiskan waktu bersama teman atau hanya sekedar istirahat menunggu macet yang panjang

2. Kelamahan apa saja yang masih dirasakan oleh Café ini dalam menjalankan bisnisnya?

Jawab: Masih terjadinya *Miss Communication* antara mitra dengan pihak Café CakCuk

3. Apakah ada peluang yang bisa dilakukan untuk meningkatkan penjualan pada Café ini?

Jawab: ada, dengan membuka cabang di lokasi lain

4. Menurut anda apa ancaman terbesar yang dirasakan Cafe CakCuk Surabaya selama menjalankan bisnis ini?

Jawab: Ancaman terbesar adalah konsumen yang memberikan penilaian buruk terhadap café ini melalui media sosial. Selain itu ancaman juga berasal dari pesaing namun tidak begitu terasa

Berkaitan dengan Bauran Pemasaran 4P

a. Produk (*Product*)

1. Apa saja produk yang dijual di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: Untuk Café CakCuk sendiri hanya menjual produk minuman, sedangkan untuk meningkatkan variasi menu kami bekerja sama dengan mitra yang menjual makanan khas Surabaya hingga makanan kekinian yang merupakan adaptasi makanan luar negeri

2. Darimana usaha anda mendapatkan bahan baku untuk membuat menu yang anda jual?

Jawab: dari *Supplier*

3. Menurut Anda, Apa yang menjadi produk unggulan di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: Produk unggulan beda beda sih mas, kalo yang mesen orang tua biasanya makanan khas Surabaya, kalo anak muda yang kekinian mas.

4. Bagaimana kualitas bahan yang di berikan pemasok ke Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: baik, sesuai harga

5. Bagaimana ketepatan waktu pemasok mengirimkan bahan ke Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: kita membeli bahan sendiri apabila bahannya sudah mulai habis, jadi bukan *Supplier* yang mengirim langsung.

6. Bagaimana cara mengatasi jika salah satu bahan baku stoknya habis dari pemasok dan ditempat yang biasanya anda beli?

Jawab: mencari *Supplier* lain

7. Apakah anda memiliki cara tertentu untuk mendapatkan bahan baku dengan harga yang cocok namun dengan kualitas yang baik?

Jawab: tidak ada.

8. Menurut Anda, apa yang menjadi pembeda antara produk yang Anda jual dengan produk yang dijual cafe lain?

Jawab: variasi produk mulai dari makanan kekinian hingga makanan tradisional ada.

b. Promosi (*Promtion*)

1. Bagaimana cara anda mempromosikan Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: Menggunakan plat berwarna warni didepan Café, melalui media sosial.

2. Apakah ada dampak kemajuan teknologi terhadap promosi yang dilakukan oleh Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: sangat berdampak

3. Apa saja promosi media sosial yang telah dilakukan selama ini untuk meningkatkan penjualan Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: kami menggunakan media sosial *Facebook* dan *Instagram*.

4. Apakah Cafe ini sudah bekerja sama dengan jasa ojek *online*?

Jawab: Sudah, bekerja sama dengan go-jek

5. Apakah ada promosi khusus yang membedakan dengan pesaing sejenis?

Jawab: ketika ada pembukaan cabang baru, kami kasih diskon 50%.

c. Tempat (*Place*)

1. Apakah sebelumnya anda pernah melakukan survey lokasi terlebih dahulu sebelum mendirikan bisnis ini?

Jawab: iya

2. Bagaimana ketersediaan sarana pendukung lokasi (listrik dan air) ?

Jawab: lancar dan memadai

3. Bagaimana caranya anda menjaga kebersihan dan kenyamanan di lingkungan Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: memberikan karyawan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, selain itu karyawan membersihkan ketika buka hingga café ini tutup

4. Apakah ada biaya sewanya tiap bulannya?

Jawab: tidak ada

d. Harga (*Price*)

1. Bagaimana kebijakan manajemen Cafe CakCuk Surabaya dalam menentukan harga?

Jawab: Kami sesuaikan harga dengan bahan baku dan pangsa pasar mulai dari mahasiswa/pelajar hingga orang tua. Sedangkan untuk harga mitra akan kami seleksi sehingga harga tersebut akan sesuai dengan target pasar dan tidak merugikan mitra.

2. Apakah selama ini strategi harga yang diterapkan berdampak positif terhadap penjualan ?

Jawab: sangat berdampak positif.

3. Menurut anda apakah harga yang diberikan oleh Cafe CakCuk Surabaya mampu bersaing dengan perusahaan lain yang serupa? Mengapa?

Jawab: harga yang ditawarkan sudah cukup terjangkau

B. Wawancara dengan Karyawan 1

Nama : mara

Usia :33

Status :kapten

1. Apakah saudara pernah bekerja di Cafe sebelumnya?

Jawab: Pernah

2. Apa alasan Anda memilih bekerja di cafe ini?

Jawab: Café ini punya karakter yang unik, selain itu café ini juga jadi 1 dengan galeri pakaian

3. Berapa lama saudara bekerja disini?

Jawab: sekitar 1 tahun 4 bulan

4. Apa tugas utama saudara dalam usaha ini?

Jawab: sebagai kapten

5. Apakah ada pembagian tugas disini?

Jawab: ada

6. Berapa jam kerja saudara dalam sehari?

Jawab: Sekitar 7 sampai 8 jam

7. Bagaimana cara Anda menjaga kebersihan di lingkungan kedai ini?

Jawab:Ketika baru buka dibersihkan, selama kerja dibersihkan, sebelum tutup dibersihkan lagi

8. Kendala apa saja yang sering saudara alami baik berasal dari pelanggan ataupun dari atasan anda sendiri?

Jawab: yang sering mungkin dari konsumen

9. Apakah saudara puas bekerja di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: selama ini puas

10. Bagaimana kebijakan pemilik usaha dalam memberikan kompensasi bagi karyawannya?

Jawab: lumayan baik, memberikan bonus

11. Apa harapan kedepannya untuk usaha Cafe CakCuk Surabaya ini?

Jawab: semoga café ini berkembang, dan mampu menikkan gaji karyawan

12. Bagaimana hubungan dengan atasan dan rekan kerja Anda?

Jawab: baik baik saja

C. Wawancara dengan Karyawan 2

Nama : ais

Usia :18

Status :karyawan

- 1) Apakah saudara pernah bekerja di Cafe sebelumnya?

Jawab: belum

- 2) Apa alasan Anda memilih bekerja di cafe ini?

Jawab: jam kerja Café ini yang bisa disesuaikan dengan jam kuliah saya

3) Berapa lama saudara bekerja disini?

Jawab: sekitar 1 tahun

4) Apa tugas utama saudara dalam usaha ini?

Jawab: Tugas utama selalu dirolling setiap hari

5) Apakah ada pembagian tugas disini?

Jawab: ada

6) Berapa jam kerja saudara dalam sehari?

Jawab: Sekitar 7 sjam

7) Bagaimana cara Anda menjaga kebersihan di lingkungan kedai ini?

Jawab: selalu memperhatikan lingkungan sekitar

8) Kendala apa saja yang sering saudara alami baik berasal dari pelanggan ataupun dari atasan anda sendiri?

Jawab: complain dari konsumen

9) Apakah saudara puas bekerja di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: puas

10) Bagaimana kebijakan pemilik usaha dalam memberikan kompensasi bagi karyawannya?

Jawab: Bonus yang diberikan bila melebihi target

11) Apa harapan kedepannya untuk usaha Cafe CakCuk Surabaya ini?

Jawab: Lebih ramai, banyak perkembangannya, bosnya makin baik, gaji karyawan nik.

12) Bagaimana hubungan dengan atasan dan rekan kerja Anda?

Jawab: cukup baik

D. Wawancara dengan Konsumen 1

Nama : Taufiq

Usia : 17 tahun

Status : pelajar

- 1) Pernahkah saudara membeli di Cafe CakCuk Surabaya sebelumnya?

Jawab: Sudah

- 2) Sudah berapa kali mengunjungi Café ini?

Jawab: 2 kali

- 3) (jika sudah) barang apa yang sering saudara pesan?

Jawab: minuman *Ice Frappucino Green Tea*

- 4) Darimana saudara mengetahui tentang Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: dari teman-teman yang pernah mengunjungi Café ini

- 5) Mengapa saudara memilih membeli di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: tempatnya enak, strategis

- 6) Apa kelebihan dari Cafe CakCuk Surabaya di bandingkan cafe lain?

Jawab: nyaman untuk bersantai, cukup asik

- 7) Bagaimana pendapat saudara tentang produk di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: produknya enak

- 8) Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan pegawai di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: pelayanannya lumayan puas

- 9) Bagaimana pendapat saudara tentang harga yang ditawarkan oleh Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: harga untuk pelajar biasa

- 10) Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan tempat Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: sangat nyaman, untuk nongkrong sangat cocok

- 11) Menurut Anda dari segi bauran pemasaran 4p (produk, harga, promosi, tempat) apa yang paling membuat Anda tertarik berkunjung?

Jawab: tempatnya dan harganya yang terjangkau

- 12) Bagaimana saran saudara untuk Cafe ini?

Jawab: lebih giat lagi dalam melakukan promosi

E. Wawancara dengan Konsumen 2

Nama : Sukma riyanti

Usia : 19 tahun

Status : Mahasiswa

- 1) Pernahkah saudara membeli di Cafe CakCuk Surabaya sebelumnya?

Jawab: baru pertama kali

- 2) (jika belum) barang apa yang sedang saudara pesan?

Jawab: *Crispy Chicken Steak* dan *Ice Frappucino Vanilla Latte*

- 3) Darimana saudara mengetahui tentang Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: Dari teman

- 4) Mengapa saudara memilih membeli di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: tempat asik untuk bersantai

- 5) Apa kelebihan dari Cafe CakCuk Surabaya di bandingkan cafe lain?

Jawab: tempatnya yang strategis,

- 6) Bagaimana pendapat saudara tentang produk di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: ditambah menu makanannya

- 7) Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan pegawai di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: pelayanannya memuaskan

- 8) Bagaimana pendapat saudara tentang harga yang ditawarkan oleh Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: harganya terjangkau

- 9) Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan tempat Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: sangat nyaman

- 10) Menurut Anda dari segi bauran pemasaran 4p (produk, harga, promosi, tempat) apa yang paling membuat Anda tertarik berkunjung?

Jawab: tempat

- 11) Bagaimana saran saudara untuk Cafe ini?

Jawab: lebih baik lagi, menambah fasilitas untuk *Charger* khususnya di area luar

F. Wawancara dengan Konsumen 3

Nama : Deva Hernanda

Usia : 23 tahun

Status : Pekerja

- 1) Pernahkah saudara membeli di Cafe CakCuk Surabaya sebelumnya?

Jawab: Baru pertama

- 2) (jika belum) barang apa yang sedang saudara pesan?

Jawab: *Green Tea*

- 3) Darimana saudara mengetahui tentang Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: Dari temen saya

- 4) Mengapa saudara memilih membeli di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: tempatnya nyaman, harganya standar

- 5) Apa kelebihan dari Cafe CakCuk Surabaya di bandingkan cafe lain?

Jawab: pelayanannya cepat

- 6) Bagaimana pendapat saudara tentang produk di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: biasa

- 7) Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan pegawai di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: ramah

- 8) Bagaimana pendapat saudara tentang harga yang ditawarkan oleh Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: harga yang standar

9) Bagaimanapendapat saudara tentang kenyamanan tempat Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: cocok untuk bersantai

10) Menurut Anda dari segi bauran pemasaran 4p (produk, harga, promosi, tempat) apa yang paling membuat Anda tertarik berkunjung?

Jawab: Tempat

11) Bagaimana saran saudara untuk Cafe ini?

Jawab: ruangan yang direnovasi lagi

G. Wawancara dengan Konsumen 4

Nama : Zakariya

Usia : 23 Tahun

Status : Mahasiswa

1) Pernahkah saudara membeli di Cafe CakCuk Surabaya sebelumnya?

Jawab: sudah sering

2) (jika sudah) barang apa yang sering saudara pesan?

Jawab: teh tarik

3) Darimana saudara mengetahui tentang Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: Sering melihat banner Café CakCuk, selain itu liat juga melalui media sosial instagram

4) Mengapa saudara memilih membeli di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: tempatnya strategis

5) Apa kelebihan dari Cafe CakCuk Surabaya di bandingkan cafe lain?

Jawab: harganya terhitung murah

- 6) Bagaimana pendapat saudara tentang produk di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: biasa

- 7) Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan pegawai di Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: ramah

- 8) Bagaimana pendapat saudara tentang harga yang ditawarkan oleh Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: harga yang terjangkau

- 9) Bagaimanapendapat saudara tentang kenyamanan tempat Cafe CakCuk Surabaya?

Jawab: nyaman

- 10) Menurut Anda dari segi bauran pemasaran 4p (produk, harga, promosi, tempat) apa yang paling membuat Anda tertarik berkunjung?

Jawab: Tempat

- 11) Bagaimana saran saudara untuk Cafe ini?

Jawab: diadakan acara pertunjukkan seperti *Live Music, Stand up Comedy*