

C. Lampiran

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN MCDONALDS PONDOK INDAH JAKARTA

Informan ke-1

Data Pribadi:

Nama : Baruddin

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 41 tahun

Jabatan : Restaurant General Manager

Tempat tinggal : Depok, Jawa Barat

Waktu wawancara : 17 Juli 2022, Jam 10.15 wib

Rezaldy: Selamat pagi Pak Baruddin, hari ini saya mau wawancara Pak Bar sebagai narasumber atau informan dari skripsi saya. Nah, skripsi saya ini mau mengangkat Mcdonalds Pondok Indah mengenai implementasi komunikasi pemasaran di Mcdonalds dalam membangun loyalitas konsumen. Karena mengingat ada banyak sekali kompetitor-kompetitor yang berada diwilayah ini tepatnya di Plaza 2 Pondok Indah. Nah pertanyaan saya bagaimana sih pak mengenai komunikasi pemasaran yang dijalankan oleh Mcdonalds Pondok Indah itu sendiri?

Baruddin: sebelumnya saya mau bertanya komunikasi pemasaran yang bagaimana dulu ya maksudnya?

Rezaldy : Konukasi Pemasaran yang dilakukan Mcdonalds Pondok Indah Pak, kan dikomunikasi pemasaran ada yang Namanya Advertising, public relation, sales promotion, personal selling dan direct marketing. Nah dari

kelima aspek komunikasi pemasaran tersebut bagaimana Mcdonalds Pondok Indah ini mengimplementasikannya pak? Apakah bapak sudah mengerti maksud saya?

Baruddin: Ohiya iyaa.. Hmm tadi yang pertama itu Advertising yaa. Kalo untuk advertising itu ada melalui website, yang dimana semua orang bisa mengaksesnya, mengetahui segala macam tentang restaurant tersebut dimulai dari macam-macam menu, promo, dunia anak, berita terkini sampai lokasi dimana titik gerai Mcdonalds yang ada disekitar dan terdekatmu.

Rezaldy: Oke baik pak. Ada lagi mungkin pak mengenai advertingnya? Missal adakah media cetak yang dibagikan gitu ke konsumen?

Baruddin : Ada. Media cetak kita ada Brosur. Yang dimana isinya seputar informasi atau promo-promo yang sedang berlangsung di Mcdonalds. Dan biasanya kita bagikan kepada konsumen yang membelinya di Take away (bawa pulang) sehingga kita bisa langsung menyelipkan brosur tersebut kedalam brownbag.

Rezaldy: Ohh jadi gitu ya pak Mcdonalds juga masih menggunakan brosur untuk implementasi komunikasinya. Nah selanjutnya sales promotion nih Pak Bar. Kalo di sales promotion bagaimana tuh Pak mengimplementasikannya?

Baruddin : kalo di sales promotion kita ada Aplikasi Mcdonalds yang bisa di download di Handphone konsumen. Nah jadi didalam aplikasi tersebut ada banyak paket-paket bundling dengan harga yang relative murah. Coba aja kamu download aplikasinya, supaya lebih tau isinya gitu ada apa aja hehe..

Rezaldy : Baik pak siapp.. jadi untuk sales promotion Mcdonalds menggunakannya dengan aplikasi ya pak. Ada lagi pak selain melalui aplikasi?

Baruddin : yaa banyak juga kok, kita Mcdonalds kan juga kerja sama dengan brand-brand yang ada dompet digitalnya seperti Gopay, Ovo atau Shopeepay. Tentunya dengan syarat-syarat tertentu seperti minimal pembelian Rp.50.000,- dapat cashback 25%

Rezaldy: Ohh wah bagus juga ya pak implementasinya demi mempertahankan loyalitas konsumen, konsumen bisa dapat cashback kalau membayar dengan pembayaran digital tertentu. Oke pak mungkin itu dulu saja yang ingin saya tanyakan. Sekali lagi Terimakasih Pak sudah saya mau wawancara untuk skripsi saya.

Baruddin: Oke Rezaldy. Sama-sama yaaa....

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN MCDONALDS PONDOK INDAH JAKARTA

Informan ke-2

Data Pribadi:

Nama : Siti Khodijah
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 26 tahun
Jabatan : Store Activity & Representative
Tempat tinggal : Depok, Jawa Barat
Waktu wawancara : 20 Juli 2022, Jam 11.10 wib

Rezaldy : Selamat siang mba Siti Khodijah, perkenalkan saya Rezaldy dari Mahasiswa Fisip UMJ, gini nih mba saya ada keperluan untuk wawancara mba Siti terkait tugas skripsi saya tentang Implementasi Komunikasi Mcdonalds Pondok Indah dalam membangun loyalitas konsumen, mengingat disekitar sini kan lumayan cukup banyak tuh kompetitor-kompetitor dari Mcdonalds itu sendiri, nah sebelumnya kan saya sudah wawancara Pak Baruddin tuh selaku Restaurant General Manager, nah kali ini saya ingin bertanya mba Siti terkait Public Relation,

Sales Promotion dan personal selling dari Mcdonalds Pondok Indah itu sendiri?
Bisa dijabarkan mba sebelumnya?

Siti Khodijah : Bisa kok bisa,, tapi biar enak panggil saya Mba Dije aja yah biar simple hehehe.. Oke untuk dari segi Public Relation Mcdonalds itu ada yang Namanya event Mcdelivery Night In, event dari ini tuh merupakan event yang diadakan oleh Mcdonalds kepada konsumen setia sekaligus mengapresiasi para konsumennya yang senantiasa selalu order melalu website atau aplikasi Mcdeliverynya Mcdonalds, kamu sudah mulai kebayang?

Rezaldy :