

Lampiran

Tabel Pedoman Wawancara

1.1.

Tabel Wawancara untuk digital PR

No.	Pertanyaan
1.	Apakah sejak pertama kali Prima Contractor memilih melakukan praktik PR melalui media digital ?
2.	Apa strategi yang dilakukan digital PR Prima Contractor untuk mendapatkan pelanggan dan bagaimana menumbuhkan loyalitas pelanggannya ?
3.	Prakti Pr apa saja yang dilakukan digital PR Prima Contractor untuk menumbuhkan loyalitas Pelanggan ?
4.	Media apa saja yang digunakan oleh digital PR Prima Contractor ?
5.	Apakah sebelum melakukan strategi tersebut, digital PR Prima contractor melakukan survey untuk menjangkau para audience atau klien ?
6.	Bedasarkan penggunaan media digital, apakah Prima Contractor dapat berinteraksi dengan para klien dengan leluasa ?
7.	Adakah hambatan ketika berinteraksi dengan pelanggan melalui media itu ?

Tabel wawancara pelanggan/klien Prima Contractor

No.	Pertanyaan
1.	Apakah anda pengguna jasa Prima Contractor ?
2.	Sudah berapa kali atau berapa lama anda menggunakan jasa dari Prima Contractor ?
3.	Bagaimana anda mengenal Prima Contractor ?
4.	Bagaimana kualitas pelayanan Prima Contractor ?
5.	Apakah ada rencana untuk memakai jasa Prima Contractor lagi ?

6.	Apakah anda akan menyarankan perusahaan Prima Contractor kepada teman, kerabat, saudara atau orang yang membutuhkan jasa desain dan contractor ?
7.	Apa yang membuat anda tetap mempercayai dan menggunakan jasa perusahaan ini ?

Lampiran 1.2 wawancara kepada informan 1 dan 2
Transkrip wawancara dengan digital PR Prima Contractor

Peneliti : Selamat siang pak agus

Pak Agus : Selamat siang mbak fifi

Peneliti : begini pak, maksud saya menghubungi bapak untuk bisa melakukan wawancara untuk data skripsi saya pak agus, kalau berkenan boleh saya wawancara pak agus ?

Pak Agus : boleh, skripsinya bahas apa ini ?

Peneliti : skripsi saya membahas soal loyalitas pelanggan dari prima contractor pak agus, dengan rumusan masalah "bagaimana strategi digital PR Prima Contractor menumbuhkan loyalitas pelanggan?"

Pak Agus : oke boleh

Peneliti : terimakasih pak agus, kalau begitu saya mulai bertanya dengan pertanyaan pertama, Apakah prima contractor sejak pertama kali menggunakan praktik digital PR ?

Pak Agus : tidak, awal berdiri itu kita (prima contractor) melakukan praktik PR konvensional tapi sejak berkembangnya ads, sosial media kami melakukan Digital PR karena lebih efisien menurut perusahaan.

Peneliti : Strategi apa yang digital PR prima lakukan untuk menarik atau mendapatkan pelanggan dan menumbuhkan loyalitasnya ?

Pak Agus : jadi untuk menarik pelanggan kita bikin artikel gitu semacam portofolio juga di web resmi untuk di perlihatkan ke calon pelanggan tadi, trus kalo ada customer yang masuk jangan lupa buat dibuat senyaman mungkin dengan kita yang menjadi *talk active* dan ramah, untuk menumbuhkan loyalitasnya jangan lupa bangun networking atau relasi setelah ngobrol, dan diberikan pelayanan yang memuaskan.

Peneliti : Trus ada tidak pak padahal dia masih ngobrol dan proses konsultasi tapi sudah menyarankan temana atau sodanya buat chat primanya ?

Pak Agus : ada, itu gita waktu itu belum sampai ke proses pembangunan baru desain saja tapi temannya sudah ikut buat rencana pembangunan

Peneliti : Media apa saja yg digunakan digital prima pak ?

Pak Agus : dari dulu prima contractor sudah menggunakan media website untuk portofolio juga, trus ada instagram juga untuk berbagi foto dan video proyek untuk berkomunikasi lebih dan konsultasi melalui wa ini saja fi baru baru ini juga prima contractor mulai membuat tiktok untuk konten digital lainnya.

Peneliti : Sebelum menggunakan media media tersebut apakah prima contractor atau digital PR nya melakukan survey untuk menjangkau klien atau audience ?

Pak Agus : Pasti melakukan survey, Survey data klien yang menggunakan media sosial, dan media2 lainnya. Jadi kami melihat potensi pasar yang dominan di media sosial apa dan bagaimana perilaku audience kami berkonsultasi ke prima contractor. Contoh kebanyakan klien kami langsung cek website kami melihat portofolio maupun testimoni kami, Tidak hanya itu, kami melihat potensi terbesar ada pada media di website kami.

Peneliti : Setelah melakukan survey, apakah melalui media tersebut digital PR prima bisa melakukan komunikasi dengan pelanggan dengan leluasa ?

Pak Agus : Awalnya mungkin susah ya, karena harus melakukan share desain dan denah yang sebelumnya dilakukan dengan penjelasan dan penggambaran, tapi kami pelajarin terus dan akhirnya sistemnya dipisah jadi share harga, penawaran sampai desain bisa melalui wa, untuk selanjutnya dilakukan survey yang akan ditangani tim arsitek. Setelah deal baru kita PR nya yang ttd SPK.

Peneliti : Pelanggan seperti apa sih yg dianggap sebagai pelanggan yg loyal pak ?

Pak Agus : Pelanggan atau klien yang dibidang sering menggunakan jasa dari kita dan hampir semua pekerjaan konstruksi aupun desain di kerjakan oleh prima

Peneliti : Ada tidak hambatan untuk seorang digital PR dalam berinteraksi melalui media ?

Pak Agus : kalo dari kita sih alhamdulillah ga banyak, cuman kesulitan untuk berdiskusi dengan denah biasanya, karena sudah dibagi tim akhirnya komunikasi secara digital ini lebih efektif dan lebih nyaman.

Transkrip wawancara dengan Ibu Gita customer loyal Prima Contractor

Penulis : Selamat pagi Ibu Gita, perkenalkan nama saya efi mahasiswa Untag Surabaya, saya mendapat informasi data ibu dari PR Prima contractor ibu, maksud saya menghubungi ibu untuk menanyakan perihal penelitian saya terkait klien yang loyal bu gita, apakah bu gita berkenan untuk saya interview?

Ibu Gita : Oh, karyawan magangnya prima dulu mbak efi?, boleh mbak wawancara

Peneliti : Iya ibu, saya karyawan magang dulu, baik ibu terimakasih atas waktunya kalau begitu saya mulai interviewnya ya bu Gita

Ibu Gita : Iya mbak

Peneliti : Apakah ibu pengguna jasa prima contractor ? dan sudah seberapa sering ibu menggunakan jasanya ?

Ibu gita : lumayan sering sih mbak. Kadang ya sebulan sekali, 3 bulan sekali. Dari saya, trus temen saya ada 3, trus sodara saya ikut2 an make jasa prima mbk efi

Peneliti : Lumayan sering ya ibu, bisa dijelaskan mungkin bu jasa apa saja yg ibu pernah pakai di prima ?

Ibu gita : Pertama itu saya coba desain dulu mbk waktu pengerjaan rumah saya trus pas sebelum desain itu rumah saya sempat disurvei mbak kan sama mbaknya juga waktu itu, terus saya jadi yakin steleah survey lanjut ke pembangunan habis itu 3 bulan rumah saya sudah jadi dan hasilnya memuaskan banget, terus teman-teman saya mulai saya rekomendasiin Kalo saya sendiri makenya sudah hampir semua mbk Dr desain, pembangunan, sampai interiornya pakai jasa dr prima.

Peneliti : Baik bu, kalo boleh tau awal mengenal dan mengetahui prima contractor dari mana ibu ?

Ibu gita : awalnya saya taunya dari website ketika mecari jasa kontraktor, ternyata di website tertera instagramnya kemudian saya cek hasil-hasil pekerjaan mereka yang lain.

Peneliti : untuk pelayanan yg ibu trima dari primanya bagaimana bu ?

Ibu gita : baik sekali mbak, terutama PR nya mas agus, baik sekali orang itu, dia menjelaskan pekerjaan yang akan dikerjakan dengan detail, arsiteknya juga cerdas. Pokoknya memuaskan sekali.

Peneliti : Lalu selama ibu konsultasi dengan mas agus pakai media apa saja ibu ?

Ibu gita : Kalo saya via wa saja mbak, ketemuanya hanya sekali pas tanda tangan kontrak kerja terus baru ngobrol dan aslinya lebih ramah orangnya ga jauh sama yang di chatingan.

Peneliti : Untuk rencana kedepan apakah akan memakai jasa dari prima lagi bu ?

Ibu gita : Oya pasti toh mbk wong temen2 dan sodara sudah saya rekomin, pekerjaannya sesuai dengan yang tertulis di kontrak kerja, bahkan mendapat garansi pekerjaan pula.

Peneliti : Ooh gitu ya bu, syukur alhamdulillah kalo ibu gita puas dengan pengerjaan dari prima. Terakhir ibu gita, Apa sih yg buat ibu percaya dan loyal dengan perusahaan ini ?

Ibu gita : Ini yang pertama kerjanya sesuai harapan. Trus mas agus tadi humasnya ramah bgt nanganin cs jadi nyaman klo mau nambah-nambah apa gitu, dan pekerjaan sekaligus desainnya rapih bagus juga pokoknya seneng dapat garansi pula.

Peneliti : Baik ibu gita, terimakasih sudah menanggapi wawancara saya hari ini ya bu, semoga ibu diberi rezeki dan kesehatan 😊🙏



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

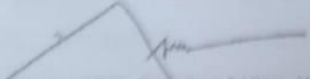
NAMA : Efi syah risanti
 N. S. I. : 1151700215
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

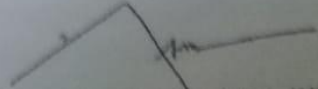
Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Ikuti Dosen Penguji 1 dan 2		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Surabaya, Selasa 28 Desember 2021
 Dosen Penguji,


 Mohammad Inan Romadhani, S.I.Kom., M.Med.Kom.


 Mohammad Inan Romadhani, S.I.Kom., M.Med.Kom.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fsiip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Efi syah risanti
 N. B. I. : 1151700215
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perdalam LBM nya agar lebih sesuai dengan judul dan masalah penelitian-nya 2. Teori pendukungnya harus dicantumkan dan dijelaskan 3. Teknik dalam metode penelitian kualitatif harus urut observasi, wawancara dan dokumentasi serta jelaskan secara detail. 4. Pada hasil pembahasan; pemberian reward harus dijelaskan secara rinci agar tidak mispersepsi. 		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Surabaya, Selasa 28 Desember 2021
 Dosen Penguji,

(Signature)
 Drs. Widyatno Ekoputro, MA

(Signature)
 Drs. Widyatno Ekoputro, MA



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi: Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung F 101, Jl. Darmakowangi 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fasp@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang berlandas tertera di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N.A.M.A : Efi syah risanti
 N.S.I : 1151700215
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Konsistensi tentang masalah tujuan dan kesimpulan serta analisis penelitian Data penelian perlu di pebaiki Perjelas terminologi Strategi		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Surabaya, Selasa 28 Desember 2021
 Dosen Penguji,

Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si.

Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si.