

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara



Narasumber Karubbi : K
Pewawancara Rizky : A

A: Baik sekarang ini saya sudah berada di Waiki Dimsum, dan saya sedang berbicara dengan ?

K: Saya Muhammad Rizal Karubbi disini saya sebagai Owner Waiki Dimsum.

A: Jadi disini saya mau bertanya beberapa pertanyaan untuk memenuhi penelitian skripsi saya. Jadi kita mulai pertanyaan yang pertama ya mas Karubbi

A: Dimanakah anda mengiklankan waiki dimsum ?

K: Di sosial media, kan sekarang lagi gempar-gemparnya. Seperti Instagram dan tiktok gitu itu.

A: Jadi Instagram sama tiktok ya.

A: untuk iklan nya sendiri, seberapa berpengaruhnya terhadap waiki dimsum ini ?

K: Sangat berpengaruh mas, seperti kemarin itu saya mengundang seperti KulineRun berdampak pesat untuk warung kita.

A: Jadi KulineRun itu akun yang ada di tiktok, anda meng *endorse* nya untuk mempromosikan waiki dimsum itu ya.

A: Pertanyaan selanjutnya, Bagaimana mas Karubbi ini dan para crew di Waiki Dimsum melakukan upselling kepada customer ?

K: Kita menawarkan produk-produk kita seperti bakmie, wonton, dimsum steam, dan dimsum goreng kita tawarkan. Kurang lebih ada 18 menu.

A: mungkin bisa dikasih tau ke kita bagaimana caranya biar pelanggan yang awalnya itu beli 1 produk menjadi ingin membeli produk lainnya ?

K: Gini mas, kalau di dimsum steam itu banyak menu, itu kan ada per porsi memiliki rasa yang berbeda-beda contohnya siomay mentai ada kelebihannya dari saus mentainya, terus keichak yang sering dicari orang. Untuk produk siomay ada siomay jamur, siomay mercon, siomay ayam, dan siomay crab. Kalau produk goreng kita best seller di bola rambutan, dan moneybag itu mas.

A: Oke, jadi yang saya lihat menu-menu Waiki Dimsum ini memang membuat orang penasaran ya, jadi bisa membuat orang itu membeli produk lebih dari satu dari rasa penasarannya itu.

K: Iya mas.

A: Pertanyaan selanjutnya, media apakah yang digunakan waiki dimsum untuk melakukan promosi ?

K: Instagram dan Tiktok. Lebihnya di Tiktok itu.

A: Untuk Promosi yang dilakukan waiki dimsum itu apa saja mas ?

K: untuk promosi yang kita lakukan, katakan seperti kemarin itu ada promo beli 7 gratis 1 dimsum, di hari jumat kita ada jumat berkah yaitu pembelian 3 produk dimsum free 1 minum.

A: Oke baik. Menurut mas Karubbi sendiri itu promosi yang dilakukan Waiki Dimsum selama ini itu menarik orang atau tidak mas ?

K: Tentu saja menarik orang untuk datang kesini mas.

A: baik berarti menarik orang ya mas. Lalu bagaimana cara crew untuk menginformasikan tentang produk, tempat, promo yang ada di waiki dimsum ini mas ?

K: Kita update di Instagram, Tiktok itu ada promo buy 1 get 1 seperti itu contohnya mas.

A: Selanjutnya, bagaimana Waiki Dimsum ini membuat pelanggan yang awalnya hanya ingin membeli 1 produk menjadi lebih banyak ?

K: Caranya kita menawarkan semua produk kita, seperti di menu itu kita ada bakmi, wonton, dimsum steam dan goreng juga ada.

A: Pertanyaan selanjutnya, apakah Waiki Dimsum ini pernah melakukan interaksi dengan pelanggan melalui media online seperti Instagram, whatsapp, atau mungkin Tiktok ?

K: Pernah mas, ada yang nge direct message di Instagram gitu kita bales, biasanya Tanya buka jam berapa, tutup jam berapa, apakah produk ini masih ada, seperti itu. Kalau untuk tempatnya bsia kita arahkan untuk melihat di google maps diketik Waiki Dimsum begitu

A: Oke Instagram nya sendiri sudah ada ya mas ?

K: Iya ada mas.

A: Jadi orang di dm Instagram itu ya banyak yga Tanya mulai dari menu, alamat dan ketersediaan produk produknya ya ?

K: Iya benar mas.

A: Oke mas karubbi ini pertanyaan terakhir. Mendapat feedback apakah waiki dimsum dari interaksi dengan pelanggan yang dilakukan melalui media online ?

K: Feedbacknya sangat pesat mas, seperti orang-orang kemarin itu sehabis Waiki Dimsum mengiklankan di Tiktok itu banyak orang yang penasaran dengan waiki dimsum.

A: Baik mas karubbi itu saja pertanyaan dari saya terimakasih sudah membantu dan menjawab pertanyaan-pertanyaan untuk memenuhi penelitan skripsi ini.

K: Iya sama sama mas.



Narasumber Wirawan : W

Pewawancara Rizky : A

A: Selamat Malam saya mahasiswa untag Surabaya jurusan ilmu komunikasi ingin meneliti tentang waiki dimsum, jadi saya ada beberapa pertanyaan untuk memenuhi penelitian skripsi saya, dengan siapa saya berbicara disini ?

W: Saya dengan WIrawan Anuraga sebagai pemilik Waiki Dimsum

A: Baik mas Wirawan saya disini ada beberapa pertanyaan, kita mulai dari pertanyaan yang pertama ya.

A: Dimanakah mas Wirawan ini mengiklankan Waiki Dimsum ?

W: Awalnya saya mengiklan itu melalui seperti foodies di Instagram ya, Cuma karena dia ada beberapa channel di media sosial seperti Tiktok, Youtube,

Facebook akhirnya sama si foodies ini di share ke berbagai platform media sosial nya dia selain di Instagram. Kebetulan foodie ini juga sedang naik daun atau tren

A: Foodies itu foodvlogger kan mas ?

W: Iya food vlogger Cuma lebih cenderung ke Instagram.

A: Pertanyaan selanjutnya, seberapa berpengaruhnya iklan terhadap waiki dimsum ?

W: Untuk pengaruhnya setelah saya menggunakan iklan tadi tentu sangat berpengaruh, karena foodies ini juga sedang naik-naik nya dan saya mencoba jasa nya. Ternyata benar naik secara signifikan untuk waiki dimsum.

A: Baik lanjut ke pertanyaan berikutnya, bagaimana cara crew waiki dimsum ini dan juga mas Wirawan ini melakukan upselling ?

W: Untuk melakukan upselling sih sudah saya ajarkan ke yang menjaga tau crew waiki dimsum, mereka saya ajarkan untuk melakukan ketika ada orang beli dimsum 3, dia ambil 3 dimsum steam semua. Nah saya ajarkan kepada crew untuk men suggest customer mencoba yang dimsum goreng juga. Secara tidak langsung customer membeli dimsum steam dan dimsum goreng juga. Lebih ke men suggest pelanggannya saja.

A: Dengan begitu kan customer memiliki kesempatan mencoba rasa dari produk yang lain.

A: Pertanyaan selanjutnya, media apakah yang digunakan waiki dimsum untuk melakukan promosi ?

W: Untuk sementara ini promosi kita lebih banyak di Instagram dan tiktok.

A: Baik, promosi-promosi apa yang dilakukan waiki dimsum ini ?

W: Kalau promosi lebih ke bundling. Jadi dengan nominal sekian sudah bisa mendapat beberapa porsi dan include minuman. Untuk promosi kebanyakn seperti itu.

A: selanjutnya, bagaimana cara crew waiki dimsum ini menginformasikan tentang produk, tempat, dan promo yang ada ?

W: kalau untuk menginformasikan produk sih kita lebih sering lewat mulut ke mulut, tapi kita juga menginformasikan lewat media sosial seperti Instagram , google maps nemun lebih seringnya mulut ke mulut.

A; baik lanjut ke pertanyaan selanjutnya, bagaimana cara waiki dimsum membuat pelanggan yang awalnya hanya membeli 1 produk menjadi lebih banyak ?

W: sama seperti upselling tadi ya, jadi lebih di suggest si pelanggan dan interaksi dengan pelanggan lebih untuk didorong membeli lebih dari 1 produk

itu tadi. Ketika sudah mencoba beberapa produk pelanggan kita suggest untuk mencoba produk yang belum pernah dibeli itu tadi. Nah sekarang kan juga lagi ada menu baru jadi lebih mudah untuk men suggest pelanggan untuk beli lebih dari 1 produk.

A: Mungkin bisa disebutkan produk barunya apa saja ini mas wirawan.

W: untuk produk baru kita ada menu bakmie, bakmie cabe garam, mie goreng, dan yang terakhir ada wonton kuah. Untuk best seller dari menu baru ini yaitu bakmi cabe garam.

A: baik, pertanyaan selanjutnya apakah waiki dimsum ini pernah berinteraksi dengan pelanggan melalui media online seperti Instagram, whatsapp, ataupun tiktok ?

W: kalau interaksi lebih banyak lewat whatsapp business, tapi juga informasi lewat mulut langsung, Cuma kalau lewat medianya sih ada di dm Instagram dan whatsapp bisniss.

A: oke pertanyaan terakhir, mendapat feedback apakah waiki dimsum ini dari interaksi dengan pelanggan yang dilakukan di media online ?

W: kalau untuk feedbacknya lebih banyak mendapat saran ke jam buka dan tutup karena kita buka dari jam 1 siang sampai jam 9 malam. Ada beberapa orang itu mencarinya waktu jam makan siang. Karena tenaga yang belum memunngkinkan untuk buka pada jam makan siang.

A: baik mas Wirawan terimakasih sudah menjawab beberapa pertanyaan saya. Saya akhiri wasalamualaikum wr. Wb.



Narasumber Kartika : KA
Pewawancara Rizky: A

A: Selamat malam disini saya Rizky Rhamadhani, berada di Waiki Dimsum untuk bertanya beberapa pertanyaan untuk memenuhi penelitian skripsi saya. Dengan siapa saya berbicara di sini ?

KA: Saya Kartika selaku owner Waiki Dimsum.

A: mbak Kartika ya, disini saya ada beberapa pertanyaan, jadi kita mulai dari pertanyaan yang pertama ya. Dimanakah waiki dimsum beriklan ?

KA: Kebetulan kita beriklan dari semenakk buka melalui media sosial, yang pertama seperti Instagram, facebook. Dan lebih ke Instagram. Dan akhir akhir ini di tiktok juga, karena banyak foodblogger yang bermunculan. Dari situ kita mengiklankan waiki dimsum dan kita sempat menyebarkan brosur ke beberapa tempat event ataupun kampus yang sedang mengadakan acara.

A: Oke jadi tidak hanya melalui media online untuk beriklan ya.

A: kita lanjut ke pertanyaan selanjutnya, seberapa berpengaruh kah iklan terhadap waiki dimsum itu ?

KA: sangat berpengaruh mas rizky, dengan adanya beberapa media iklan online yang sekarang cukup tren di kalangan masyarakat. Dan juga sekarang orang sudah paham ada kedai dimsum yang memiliki kualitas premium dengan harga yang low price.

A: Pertanyaan selanjutnya, bagaimana crew waiki dimsum ini melakukan upselling produk-produk nya ?

KA: cara kita untuk melakukan upselling lebih dilakukan oleh karyawan ya,

kalau dari saya sendiri sebagai owner saya melakukannya di media sosial menginformasikan kepada rekan dekat dan juga sekeliling saya bahwa saya memiliki usaha dimsum kualitas premium dengan harga yang murah. Kalau untuk karyawan yang melakukan upselling di tengah tengah transaksi pembelian di arahkan beberapa menu yang best seller yang bisa dicoba, karena beberapa orang hanya mengetahui dimsum ini adalah siomay steam.

A: oke baik, untuk pertanyaan selanjutnya, media apakah yang digunakan waiki dimsum untuk melakukan promosi ?

KA: untuk melakukan promosi kita menggunakan media sosial saja, jadi misalnya untuk beberapa hari besar tahun baru, natal, idul fitri, dan juga hari hari besar seperti valentine yang biasanya yang memerlukan jajanan atau makanan kecil dan bisa di makan di tempat maupun di bungkus. Untuk promo yang dilakukan ada beberapa paket dengan nominal tertentu mendapatkan beberapa produk seperti satu bakmi, dimsum dan 1 minuman.

A: baik, kita lanjut ke pertanyaan selanjutnya, bagaimana cara crew menginformasikan produk, tempat, dan promo yang sedang berlangsung ?

KA: untuk crew sendiri yang melakukannya biasanya kita melalui whatsapp kedai menginformasikan akan ada promo di tanggal sekian dan juga, misalnya ada orang dan promo akan dilakukan pada 2 hari kedepan, kita akan informasikan tentang promo yang akan berlangsung di tanggal tertentu.

A: oke pertanyaan selanjutnya, bagaimana cara waiki dimsum membujuk pelanggan yang awalnya hanya membeli 1 produk menjadi lebih banyak ?

KA: untuk caranya lebih dari promosi lewat iklan media sosial dan orang kan bisa tahu, kebetulan kita juga pernah menerima pesanan dari dinas, kantor, maupun pesanan makan siang dan acara tertentu seperti seminar. Nominal memang masih di bawah 100 tapi lama-lama akan bisa besar juga.

A: pertanyaan yang selanjutnya, apakah Waiki Dimsum pernah berinteraksi dengan pelanggan melalui media online, seperti Instagram, whatsapp maupun tiktok ?

KA: kalau untuk berinteraksi jelas sering karena media informasi dibutuhkan oleh pelanggan, jadi biasanya by whatsapp kita juga menyediakan whatsapp bisniss yang bisa di hubungi oleh pelanggan kita jika ada pesanan ataupun pertanyaan meliputi kedai kami (Waiki Dimsum) dan bisa melalui dm Instagram dan juga di map dan google bisnis juga

A: oke kita lanjut ke pertanyaan yang terakhir, mendapat feedback apakah Waiki Dimsum dari interaksi yang dilakukan dengan pelanggan melalui media online ?

KA: untuk feedbacknya sendiri pelanggan merasa puas dengan pelayanan dan

informasi yang dia butuhkan bisa cepat terjawab tanpa perlu ke lokasi waiki dimsum dahulu. Contohnya seperti pertanyaan apakah menu ini masih ada, apakah masih menerima untuk makan ditempat dan apakah ada waitinglist.

A: terakhir mbak Kartika, kita kembali ke pertanyaan dari iklan yang dilakukan waiki dimsum tentu saja membuat banyak masyarakat itu akhirnya tahu tentang tempat ini ya ?

KA: iya mas, sekarang kan memang lagi jaman untuk melakukan promosi maupun mengiklankan melalui media sosial.

A: oke baik terimakasih sudah melungkan waktu nya untuk menjawab beberapa pertanyaan saya

KA: baik terimakasih mas risky

Wawancara Sekunder (Pelanggan)



Narasumber Ilmi : I

Pewawancara Rizky: A

A: permisi, maaf mengganggu waktunya sebentar mas disini dengan siapa saya berbicara ?

I: Nizar Ilmi

A: sebagai pelanggan ya disini ?

I: iya saya customer

A: jadi disini saya mau bertanya beberapa pertanyaan untuk memenuhi penelitian skripsi saya mas

A: saya mulai dengan pertanyaan pertama, Sudah berapa kali mas ilmi datang ke

waiki dimsum ?

I: saya sudah sering kesini mas, bisa seminggu sekali atau 2 kali.

A: jadi cukup sering ya mas ilmi kesini. Mas ilmi tau dari mana tempat waiki dimsum ini ?

I: selain dekat dengan rumah tau dari foodvlogger online, ada beberapa foodvlogger yang mempromosikan di sosial media.

A: food vloggernya bisa disebutin di media apa mas ?

I: saya tau dari foodvlogger di Instagram dan tiktok mas

A: oke selanjutnya, apakah mas ilmi ini akan merekomendasikan tempat waiki dimsum ini ke teman-teman mas ilmi ?

I: ya, saya beberapa kali upload story Instagram ketika berkunjung ke waiki dimsum.

A: oke jadi mas ilmi ini memberitahu teman dengan cara tidak langsung yaitu upload ke story Instagram ya.

A: lanjut ke pertanyaan berikutnya, apakah pelayanan yang dilakukan waiki dimsum ingin membuat mas ilmi kembali ?

I: tentu saaja karena saya sudah beberapa kali kesini dan orang disini cukup friendly dan pegawai nya muda-muda, tidak jutek

A: baik mas ilmi terimakasih sudah menjawab dan meluangkan waktunya.

Ecil

A: permisi mas saya mau bertanya tentang tempat yang mas kunjungi ini yaitu waiki dimsum, dengan siapa saya berbicara ?

E: dengan ecil

A: jadi saya punya beberapa pertanyaan untuk memenuhi penelitian skripsi saya, baik saya mulai ya.

A: mas Ecil sudah berapa kali mampir kesini ?

E: saya kesini sudah ke 3 kali nya

A: mas tau dari mana tempat Waiki Dimsum ini ?

E: pertama, saya tau dari tiktok mas

A: lalu pertanyaan selanjutnya, apakah mas Ecil ini mau merekomendasikan Waiki Dimsum ke teman-teman nya setelah kunjungan ke 3 kali ini

E: ya saya pernah merekomendasikan tempat ini ke teman, karena rasanya yang enak dan terjangkau

A: oke pertanyaan selanjutnya mas, mas ecil tau tidak kalau waiki dimsum memiliki akun Instagram ?

E: ya waktu saya tau Waiki Dimsum dari tiktok saya langsung cek di Instagram

apakah waiki dimsum memiliki Instagram

A: pertanyaan yang terakhir, pelayanan yang dilakukan waiki dimsum ini ingin membuat mas ecil kembali ke sini lagi ?

E: dari segi pelayanan saya cocok dan juga harga yang terjangkau dan rasa yang enak membuat saya nanti bakal ke sini lagi mas.

A: baik mas ecil terimakasih

LAMPIRAN TURNITIN

Artikel Jurnal Rizky Rhamadhani

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.umsu.ac.id Internet Source	2%
2	etheses.uinsgd.ac.id Internet Source	2%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
4	www.scilit.net Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
6	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
7	www.researchgate.net Internet Source	1%
8	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%
9	text-id.123dok.com Internet Source	1%

LEMBAR REVISI

PROGRAM STUDI ILPROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Rizky Rhamadhani

NIM : 1151900058

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 19 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- Ganti dengan gambar pemecahan
- Typo? revisi
- LKM, tambahkan grup penelitian, metode di LKM -
- manfaat penelitian dan saran harus sejalan

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 1,

()
Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si

()
Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Rizky Rhamadhani

NIM : 1151900058

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 19 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Revisi seperti yg telah dibahas pada waktu sidang

- Diperbaiki cara presentasinya

terutama pemahaman tentang Promotion mix

- Penyampaian dan pemahaman tentang strategi komunikasi
masih kurang

Pakai 4P -> Bauran Pemasaran

Surabaya, 3 Juli 2023
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,



(Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom)

Revisi dari Dosen Penguji 1,



(Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom)

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Rizky Rhamadhani

NIM : 1151900058

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 19 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 1,


(Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi)


(Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi)



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

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisisip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rizky Rhamadhani
NBI : 1151900066
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Dosen Pembimbing I : Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom
Dosen Pembimbing II : Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemasaran Waiki Dimsum Untuk Membangun Brand Awareness Masyarakat Surabaya

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	8/5/23	Bab I dan Bab II		
	23/5/23	Bab III		
	8/5/23	Perdalam LBM, Teknik Penulisan		
	23/5/23	Perdalam critical Review		
	24/5/23	menyederhanakan kalimat pikir		
	25/5/23	ACC Bab III		
	6/6/23	Guide interview		



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

Program Studi ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	13/6/23	Review & revisi bab 4 & 5		
	14/6/23	Acc Bab 4 & 5		
		Acc Bab 1 sampai dengan 3		
		Acc Bab 4 & 5 (dengan catatan perbaikan)		

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 15-6-2023

Dosen Pembimbing I,

(Pragus Cahyo Shah A.P)

Dosen Pembimbing II,

(Widi YATNO, PB)