

LAMPIRAN

Lampiran 1 *Guideline Interview*

A. *Content Creator InFrame Photo&Studio*

1. Apa alasan utama pihak InFrame menggunakan Instagram dalam memasarkan jasa yang ditawarkan?
2. Bagaimana pihak InFrame menyusun konten yang terdapat pada Instagram?
3. Bagaimana strategi InFrame dalam merancang iklan yang dapat menarik perhatian publik?
4. Bagaimana konsep InFrame dalam melakukan promosi yang melibatkan konsumen melalui Instagram?
5. Bagaimana cara InFrame menarik perhatian calon konsumen baru yang awalnya tidak mengenal InFrame melalui Instagram?
6. Bagaimana cara InFrame mempertahankan konsumen yang pernah memakai jasa InFrame melalui Instagram?
7. Bagaimana cara InFrame mengatasi kritikan dari konsumen melalui Instagram?
8. Bagaimana cara InFrame dapat berinteraksi dengan konsumen?
9. Bagaimana proses interaksi InFrame dengan konsumen melalui Instagram?
10. Apakah penggunaan Instagram mempengaruhi jumlah penggunaan jasa InFrame?
11. Fitur apa saja yang dipakai pada Instagram dalam membantu memasarkan jasa InFrame?
12. Bentuk promosi apa yang dilakukan oleh InFrame melalui halaman Instagram mereka?

B. Konsumen yang pernah menggunakan jasa InFrame

1. Bagaimana anda mengetahui perusahaan InFrame Photo&Studio?
2. Apa yang membuat anda mempercayai jasa InFrame?
3. Apakah anda puas dengan hasil jasa yang ditawarkan oleh InFrame?
4. Apakah anda dapat merekomendasikan jasa yang ditawarkan oleh InFrame kepada orang lain?
5. Bagaimana anda melihat konten yang diperlihatkan di halaman Instagram?
6. Apakah menurut anda Instagram dapat membuat InFrame lebih dikenal di khalayak lebih luas?
7. Apakah menurut anda promosi yang dilakukan oleh InFrame melalui Instagram dapat mudah dipahami oleh konsumen?
8. Bagaimana respon dari pihak InFrame ketika ada konsumen yang ingin bertanya mengenai jasa yang ditawarkan?
9. Apakah konten yang diperlihatkan di halaman Instagram InFrame mampu menarik konsumen-konsumen baru?
10. Apakah konsep dan penggunaan fitur Instagram yang dilakukan oleh InFrame cukup jelas dan dapat menarik konsumen baru?

Lampiran 2 Surat Pengantar Observasi



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

Surabaya, 13 November 2023

Nomor : 4067/K/FISIP/XI/2023
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**
Kepada Yth. : Pimpinan InFrame Photo&Studio
Ruko 21 Klampis Blok H9, Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

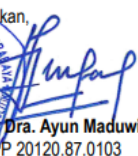
No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Athallanda Kevin Vyarsa (1151800246)	Jl. Semolowaru Bahari Blok 5 no.49, Surabaya	085158388793

Guna melakukan pengambilan data di:

"In Frame Photo Studio"

Dengan Judul Skripsi: **"Peran Media Sosial Instagram Dalam Membentuk Customer Engagement InFrame Photo&Studio"**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan,

 Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
 NPP 20120.87.0103

Lampiran 3 Hasil Cek Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
LABORATORIUM OTODAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor:805/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama. : Athallanda Kevin Vyarsa

NBI : 1151800246

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Desember 2023
Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Lampiran 4 Lembar Revisi Ujian Skripsi

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

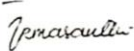
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Athallanda Kevin Vyarsa
NIM : 1151800246
Judul : Peran Media Sosial Instagram Dalam Membentuk Customer Engagement InFrame Photo&Studio
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 20 Desember 2023

Catatan Perbaikan:

1. Masih banyak kesalahan redaksional ~~seperti~~ ^{seperti} ty seperti typo & penulisan cetak miring.

Surabaya, 20.12.2023
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,



Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int., MA
S.Hub.Int., MA

Revisi dari Dosen Penguji 1,



Irmasanthi Danadharta,

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Athallanda Kevin Vyarsa
 NIM : 1151800246
 Judul : Peran Media Sosial Instagram Dalam Membentuk Customer Engagement InFrame
 Photo&Studio
 Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 20 Desember 2023

Catatan Perbaikan:

2e lasberti. - Caption.
 - power of hastag #.
 - komentar.
 - bentuk interaksi yang dilatutkan apa.
 - Cara membangun Cust Engagement
 belum ditemukan
 (harus menjelaskan Display dari IG In frame.)

Surabaya, 20-12-2023
 Persetujuan Dosen Penguji 2 Telah Revisi/Perbaikan,

Novan Andrianto, S.I.Kom., M.I.Kom
 S.I.Kom., M.I.Kom

Revisi dari Dosen Penguji 2,

Novan Andrianto,

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI


Nama : Athallanda Kevin Vyarsa
 NIM : 1151800246
 Judul : Peran Media Sosial Instagram Dalam Membentuk Customer Engagement InFrame Photo&Studio
 Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 20 Desember 2023

Catatan Perbaikan:

- Apa art. para?
- Rumus masalahnya hrs. explore dg
 tujuan penelitian
- Rumus. pada pengeloran.

Surabaya, 24 - 01 - 2024
 Persetujuan Dosen Penguji 3 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 3,


 Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi


 Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi



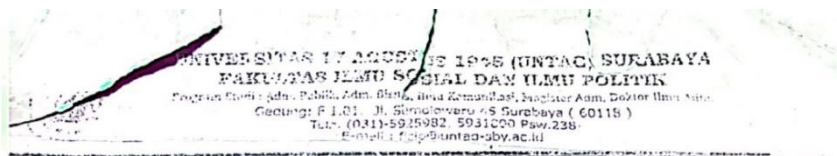
UNIVERSITAS 1 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Litr. Ilmu Adm.
 Gedung: F/01, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fsip@untag-sbv.ac.id



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Athallanda Kevin Vyarsa
 NBI : 1151800246
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Dosen Pembimbing I : Imshanti Dinadharta, S.Hub.Int., MA
 : Drs. Judhi Hari Wibowo, M.Si
 Dosen Pembimbing II : Amata Nurul Muchlisinah, S.I., KOM, MA
 : Imshanti-Danadharta, S.Hub.Int., MA
 Judul Skripsi : Penggunaan Akun Instagram @akuheludhu dalam Meningkatkan Penjualan Produk (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Cafe & Bar Akuhelu) Peran Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Customer Engagement ~~di Era New Normal~~
 Inframe Photo & Story

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	19/10/2022	Bab 1 Perkuat alasan peneliti meneliti coffee	[Signature]	
	24/10/2022	Bab I fokuskan ke peran customer dan nya sebagai obyek penelitian	[Signature]	
	27/10/22	Bab 1 : Fokus ke pokok permasalahan. data traffic interaksi		Jenasaulth
	31/3/23	Revisi Bab I. Sesuaikan format cetaknya terbalik.		Jena
	4/5/23	Bab I Tentukan mau meneliti peran atau manfaat media sosial lebih dipelajari utk syarat penelitian dgn outline skripsi	[Signature]	A
	24/5/23	Bab II → Revisi		Jenasaulth
	25/9/23	Bab II - Critical review dgn perbedaan antara penelitian deskriptif dgn penelitian yg di lakukan - Buat menggunakan IMC - Formed (jika) dimasikan landasan konseptual - Kerangka pemikiran ditambah - Rinci detail outline skripsi		[Signature]
	25/10/23	Bab I - Sebariskan dgn outline skripsi Bab II - Critical review - Jelaskan perbedaan antara penelitian kuantitatif dgn yg akan dilakukan - New media, media, internet → landasan konseptual - Kerangka berpikir dgn jurni		[Signature]
	30/10/23	Bab I - Mencaat Prctis, diubah dlm bentuk kpl skat dgn foto/video Bab I - Sub bab landasan konseptual Bab II - Pendekatan dan jenis penelitian - Objektifitas dan pengumpulan data secara kuantitatif - Objek → customer engagement - Variabel dgn jurni		[Signature]
	31-10-2023	Bab I & II perbaiki redaksi	Jena	



KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NO	TANGGAL	MATERI	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
	06/12/2023	Tawaleh interview - Aspek wawancara online harus ada transkrip wawancara - Pertanyaan no 8 utk pemilik -> cara informasi bernilai - Ketik wawancara harus langsung di follow up		
	13/12/2023	Bab IV - Tambahkan profil perusahaan pada sub bab 4.1.1 Bab V - Rekomendasi utk bidang akademis diperjelas ACC sidang skripsi		

Bimbingan dinyatakan telah selesai.

Tanggal : 13 DESEMBER 2023

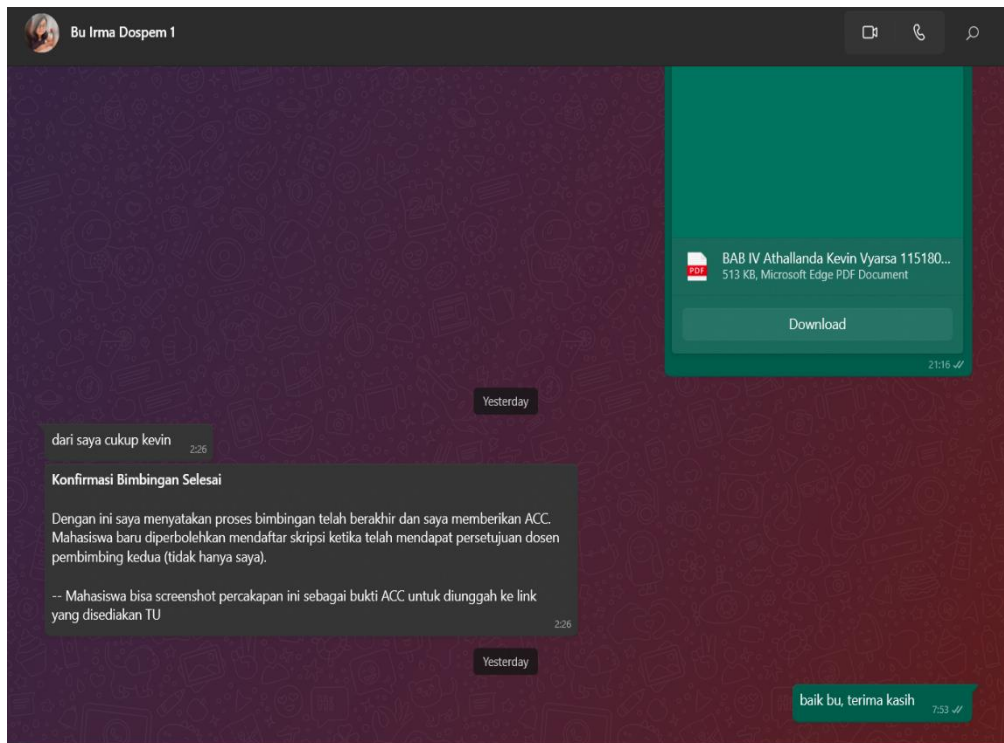
Dosen Pembimbing I,

(.....)

Dosen Pembimbing II,

(.....)

 AMALIA NURUL MUCHLISAH



Lampiran 6 Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara I

Waktu Wawancara : 9 Desember 2023

Profil Narasumber

Nama : Annisa
 Umur : 25 Tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : *Content Creator* InFrame Photo&Studio

Hasil Wawancara

- Penulis : Selamat siang kak Annisa, mohon maaf mengganggu waktunya sebelumnya. Perkenalkan nama saya Athallanda Kevin, mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Disini saya berterima kasih sama kak Annisa sudah berkenan meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dan membantu melengkapi penelitian saya. Disini, saya telah menyusun beberapa pertanyaan mengenai perusahaan InFrame Photo&Studio. Mohon bantuannya ya kak Annisa untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sudah saya susun ini.
- Narasumber : Siang juga mas, iya mas tidak merepotkan kok. Kebetulan juga masnya sudah membuat janji dengan saya, jadi saya bisa meluangkan waktu saya untuk membantu masnya.
- Penulis : Baik kak, saya mulai dengan pertanyaan pertama ya kak.
- Narasumber : Baik mas.
- Penulis : Yang pertama, mengapa InFrame menggunakan media sosial Instagram dalam mempromosikan *brand* mereka?
- Narasumber : Jadi gini mas, Di InFrame sebenarnya kami menggunakan media sosial yang lainnya juga, seperti Whatsapp dan Tiktok. Tetapi, menurut kita Instagram menjadi media sosial utama yang kami

gunakan untuk menarik minat dari pelanggan untuk menggunakan jasa kami. Walaupun Tiktok saat ini juga ramai digunakan, sebagian besar dari pelanggan yang sebelumnya pernah menggunakan jasa kami merupakan pengguna aktif dari media sosial Instagram. Sedangkan Whatsapp hanya digunakan untuk *customer* bertanya kepada admin mengenai penawaran dan detail harga dari jasa yang kita sediakan. Oleh karena itu, Instagram dapat dikatakan sebagai portofolio kita selama mengerjakan berbagai *project* dari pelanggan kita.

Penulis : Artinya dapat dikatakan penggunaan Instagram untuk tetap *keep in touch* dengan *customer* lama juga untuk menarik perhatian *customer* baru juga ya kak?

Narasumber : Kurang lebih mas. Setiap hari kami mengunggah konten berupa hasil *project* pada halaman Instagram kami. Dan nantinya calon *customer* dapat mendapatkan gambaran akan jasa yang kita tawarkan setelah melihat halaman Instagram InFrame. Dan untuk *customer* lama kami berharap konten tersebut dapat membuka ingatan ketika mereka pernah menggunakan jasa kami.

Penulis : Apakah semua konten yang ada di halaman InFrame Photo&Studio dikonsep terlebih dahulu? Dan apakah *customer* dapat terlibat langsung?

Narasumber : Benar mas. *Postingan* kami memang semua merupakan hasil *project* kami dengan *customer*. Biasanya, yang kami *post* di Instagram berupa foto dan video singkat. Foto dan video singkat tersebut dapat dilihat melalui *feeds* untuk jangka panjang sebagai portofolio hasil karya kami. Juga dapat dilihat melalui *IG Stories* apabila kami mendapatkan izin dari *customer* untuk merekam keseruan dari acara pada hari itu. Kami ingin *customer* menjadi bagian dari perjalanan

InFrame, sehingga nantinya customer mendapatkan *experience* yang tidak bisa terlupakan.

Penulis : Membahas mengenai *postingan*, apa saja fitur dari Instagram yang digunakan oleh InFrame Photo&Studio dalam memasarkan jasa mereka serta bagaimana agar *customer* dapat menjadi bagian dari perjalanan InFrame seperti yang tadi kakak katakan?

Narasumber : Kalau itu ada banyak mas. Fitur yang *like* dan *comment* di Instagram menjadi tolak ukur kami dalam memasarkan jasa fotografi dan videografi kami. Biasanya, *customer* yang pernah menggunakan jasa kita akan langsung *dipost* hasil foto dan video singkat di Instagram InFrame. Nantinya *user* Instagram dapat melihat, menyukai, dan berkomentar akan hasil dari foto atau video yang telah *dipost* oleh kami. Dari jumlah *like* dan *comment*, kami dapat melihat bagaimana respon dari *customer* dan pengguna Instagram lain yang nantinya kita harapkan dapat mempercayai jasa foto dan video dari kami. Selain itu adanya fitur lain seperti *highlights* sangat membantu kami dalam memberikan detail harga dari jasa yang kami berikan. Pengguna Instagram yang mengunjungi Instagram kami dapat langsung melihat *highlights* yang telah kami desain seapik mungkin, sehingga nantinya nantinya apabila ada calon konsumen yang ingin menggunakan jasa InFrame Photo&Studio setidaknya memiliki gambaran akan apa saja yang akan didapat selama menggunakan jasa kami. Selain itu, pada *highlights* yang ada di halaman depan InFrame, kami mencantumkan beberapa komentar-komentar dari para *customer* lama kami yang diberi nama *bridestory*. Pada *highlights Bridestory* dapat dilihat bagaimana customer lama memiliki pesan dan kesan masing-masing saat menggunakan jasa kami

Penulis : Sepertinya InFrame cukup memanfaatkan semua fitur yang ada di Instagram dalam memasarkan bisnisnya ini ya kak.

- Narasumber : Tentu saja mas, mengingat penyedia jasa fotografi dan videografi tidak sedikit di Surabaya. Jadinya kita juga harus dapat beradaptasi ditengah persaingannya perusahaan-perusahaan yang juga menyediakan jasa fotografi dan videografi.
- Penulis : Lalu kalau ada *customer* baru yang ingin bertanya atau berkonsultasi dengan pihak InFrame Photo&Studio, bagaimana pihak InFrame memberikan respon?
- Narasumber : Kalau di Instagram kami fitur *direct message* kami gunakan untuk membalas pesan-pesan singkat *customer*. Kami melayani pertanyaan-pertanyaan yang lebih mendetail menggunakan Whatsapp yang tertera pada halaman Instagram kami. Kami sangat terbuka apabila terdapat beberapa hal yang kurang jelas mengenai informasi yang kami berikan melalui media sosial InFrame. Pelanggan juga sangat diperbolehkan untuk mengunjungi kantor kami untuk berkonsultasi lebih lanjut. Karena kenyamanan pelanggan dalam memakai jasa InFrame sangat kami jaga. Agar nantinya timbul kesan yang baik dalam benak pelanggan yang memakai jasa InFrame Photo&Studio.
- Penulis : Baik kalau begitu kak, sepertinya saya sudah mendapatkan cukup informasi mengenai InFrame Photo&Studio. Mohon maaf ya kak apabila saya mengganggu waktunya.
- Narasumber : Iya mas, semoga jawaban dari saya tadi dapat membantu masnya dalam menjawab penelitian.
- Penulis : Kalau begitu, terima kasih kak

Transkrip Wawancara II

Waktu Wawancara : 7 Desember 2023

Profil Narasumber

Nama : Aji
 Umur : 26 tahun
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Jabatan : Pelanggan/*customer* InFrame Photo&Studio

Hasil Wawancara

- Penulis : Selamat pagi mas, benar dengan mas Aji sebelumnya? Perkenalkan mas, saya Athallanda Kevin Vyarsa dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya mendapatkan informasi dari teman saya yang bekerja di InFrame Photo&Studio. Bahwasannya mas Aji pernah menggunakan jasa InFrame untuk keperluan acara mas Aji. Dan kebetulan, saya sedang membutuhkan responden *customer* yang pernah menggunakan jasa InFrame Photo&Studio untuk melengkapi penelitian yang sedang saya lakukan. Apakah mas Aji berkenan?
- Narasumber : Pagi mas, iya betul dengan saya Aji mas. Boleh mas. Saya juga sudah diinfokan oleh teman masnya kemarin siang kemarin. Dan kebetulan pagi ini saya mempunyai waktu luang. Masnya ingin bertanya-tanya mengenai apa mas kalau boleh tahu?
- Penulis : Jadi seperti ini mas, saya ingin mengetahui seputar bagaimana pengalaman masnya saat menggunakan jasa InFrame Photo&Studio dan juga bagaimana dari hasil jasa fotografi dan videografi yang diberikan oleh pihak InFramenya kepada mas Aji.
- Narasumber : Oalah baik kalau begitu mas, saya akan mencoba menjawab pertanyaan masnya.
- Penulis : Baik mas, saya mulai ya mas.
- Narasumber : Oke mas.

- Penulis : Sebelumnya, apakah mas Aji sudah mengenali perusahaan InFrame Photo&Studio dari dulu dan darimana mas Aji bisa tahu dengan InFrame ini?
- Narasumber : Lumayan lama sih mas. Saat itu, saya sedang mencari jasa foto untuk *pre-wedding* kakak saya, dan saya yang mengurus acaranya. Kebetulan, teman saya merekomendasikan InFrame Photo&Studio. Setelah mendengarkan dan melihat hasil album foto miliknya, saya kemudian diarahkan oleh teman saya ini untuk membuka halaman Instagram mereka. Lalu kemudian setelah melihat hasil foto dan video dari beberapa *customer* InFrame Photo&Studio, Saya lalu berkonsultasi dan bertanya-tanya lebih lanjut, dan saya cukup tertarik dan memberi tahu kakak saya mengenai InFrame Photo&Studio ini
- Penulis : Berarti awalnya masnya diberi tahu oleh temannya mas Aji, terus kenapa Aji bisa langsung memberi rekomendasi ke kakanya mas Aji? Apa yang jadi nilai plus dari InFrame Photo&Studio, sehingga mas Aji bisa tertarik?
- Narasumber : Rekomendasi dan pengalaman teman saya ini sih mas, yang membuat saya jadi percaya untuk memakai jasa InFrame Photo&Studio. Juga saat melihat *posting* mereka dan komentar-komentarnya. Hasil foto dan video mereka bagus-bagus mas. Yang saya lihat di Instagram, *Customer-customer* yang dipegang InFrame Photo&Studio seperti tidak kecewa setelah memakai jasa mereka ini. Oleh karena itu mas, saya jadi yakin memakai jasa mereka ini untuk keperluan acara keluarga saya.
- Penulis : Kalau mendengar jawaban mas Aji, artinya Instagramnya InFrame ini cukup mempengaruhi keputusannya mas Aji ya pada saat itu?
- Narasumber : Iya kurang lebih begitu mas. Soalnya dari *postingan* InFrame di Instagram, saya kurang lebih mendapatkan gambaran hasil kerja dari InFrame ketika sedang ada di lapangan mas. Dan menurut saya

postingan-postingan dari InFrame ini sangat menarik perhatian mata saya mas.

- Penulis : Kalau begitu, menurut mas Aji apakah foto atau video yang *dipost* dari pihak InFrame bisa membuat orang-orang yang sedang mencari jasa fotografi dan videografi jadi memakai jasa mereka?
- Narasumber : Sangat sih mas. Soalnya menurut saya sendiri karena mereka bidangnya di fotografi dan videografi ya mas, dan Instagram kan memang aplikasi untuk *memposting* foto dan video. Jadi menurut saya ya Instagram menjadi tempat InFrame untuk bisa mempromosikan diri mereka sih mas. Semakin apik *postingan* yang mereka kerjakan juga dapat menarik *customer-customer* baru sih mas menurut saya.
- Penulis : Jadi bisa dibilang, Instagram ini sangat penting untuk pihak InFrame Photo&Studio mendapatkan pelanggan ya mas?
- Narasumber : Iya mas, menurut saya begitu.
- Penulis : Tadi mas Aji sempat mengatakan, bahwa mas Aji konsultasi lebih dulu sebelum memakai jasa InFrame Photo&Studio ya mas?
- Narasumber : Benar mas, tentu saya konsultasi terlebih dulu. Soalnya tentu walaupun dari *postingan* Instagram terlihat menarik, saya tetap ingin tahu lebih lanjut mengenai penawaran yang diberikan oleh InFrame. Biaya yang dikeluarkan menurut saya sendiri tidak sedikit mas. Oleh karena itu saya harus tahu secara rinci apa saja yang saya dapatkan.
- Penulis : Pada saat konsultasi, bagaimana mas Aji menghubungi pihak InFrame? Dan kalau boleh tahu, bagaimana respon mereka ya mas?
- Narasumber : Awalnya saya menghubungi mereka lewat dm Instagram mas. Melalui dm itu, saya bertanya mengenai promo atau penawaran apa yang sedang berlangsung saat itu. Tetapi kemudian admin mereka mengarahkan saya untuk melanjutkan percakapan melalui whatsapp InFrame, yang kebetulan juga ternyata dicantumkan pada halaman

Instagram mereka. Dan disana admin InFrame meberikan penjelasan secara rinci mengenai apa saja yang didapatkan dalam paket penjualan mereka, sehingga *customer* mendapatkan gambaran serta *detail* apa saja yang mereka dapatkan nantinya ketika menggunakan jasa InFrame.

Penulis : Kalau begitu, artinya apakah bentuk promosi dari InFrame di Instagram mereka menurut mas Aji kurang jelas?

Narasumber : Sebenarnya bukan kurang jelas mas. Karena kalau dilihat pada halaman Instagram mereka, juga dicantumkan paket yang sebenarnya tertera di halaman depan Instagram InFrame. Tetapi tidak ada salahnya untuk *customer* kembali memastikan agar tidak terjadi miskomunikasi antara *customer* dengan pihak InFrame Photo&Studio. Selain itu admin mereka juga sangat ramah kok mas ketika sedang berkonsultasi.

Penulis : Baiklah mas Aji, saya rasa sudah cukup mas untuk wawancara kali ini. Sebelumnya saya mohon maaf mas kalau merepotkan mas Aji. Tapi saya sangat berterima kasih mas, sudah mau membantu saya dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan barusan.

Narasumber : Iya mas, tidak apa-apa kok mas. Saya juga berharap jawaban saya tadi bisa menjadi tambahan informasi untuk masnya.

Penulis : Baik mas kalau begitu, sekali lagi terima kasih ya mas.

Transkrip Wawancara III

Waktu Wawancara : 7 Desember 2023

Profil Narasumber

Nama : Ryan
 Umur : 25 tahun
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Jabatan : Pelanggan/*customer* InFrame Photo&Studio

Hasil Wawancara

Penulis : Selamat malam mas Ryan, perkenalkan saya Athallanda Kevin Vyarsa dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Sebelumnya, mohon maaf mas apabila saya telah mengganggu waktu mas Ryan. Tujuan saya melakukan wawancara dengan mas Ryan disini, adalah untuk melengkapi penelitian saya mas. Dimana penelitian saya membutuhkan *customer* yang pernah menggunakan jasa InFrame Photo&Studio. Apakah mas Ryan bersedia?

Narasumber : Malam juga mas, salam kenal juga mas. Sebelumnya saya juga mendapatkan informasi dari teman masnya kalau membutuhkan narasumber untuk diwawancarai. Saya akan mencoba untuk bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan dari mas Kevin nantinya.

Penulis : Baik mas kalau begitu, langsung saja saya mulai ya mas.

Narasumber : Baik mas.

Penulis : Sebelumnya mas kalau boleh tahu, mas Ryan mengetahui InFrame Photo&Studio darimana ya mas?

Narasumber : Saya mengetahui InFrame Photo&Studio dari teman saya. Teman saya juga yang memberikan rekomendasi untuk menggunakan jasa InFrame untuk keperluan acara saya pada saat itu.

Penulis : Kalau boleh tahu mas Ryan, saat itu mas Ryan langsung mempercayai apa yang dikatakan teman mas Ryan mengenai InFrame

- Photo&Studio, atau mas Ryan mencari informasi lebih lanjut mengenai InFrame ini?
- Narasumber : Saya mencari informasi lebih sih mas mengenai InFrame. Saya mencari informasi mengenai mereka melalui Instagram mas. Setelah mendapatkan Instagram mereka dan setelah melihat beberapa dari hasil dari foto dan video, saya menjadi tertarik menggunakan jasa InFrame untuk keperluan saya pada saat itu.
- Penulis : Tadi sebelumnya mas Ryan berkata kalau masnya mengetahui InFrame melalui Instagram. Nah, bagaimana mas Ryan dapat mengetahui Instagram mereka kalau sebelumnya belum tahu?
- Narasumber : Saya mencari sendiri sih mas. Karena saat ini Instagram ramai digunakan ya mas untuk mempromosikan berbagai bentuk usaha. Jadi saat itu saya berfikir pasti InFrame juga pasti mempunyai Instagram. Ditambah mereka merupakan penyedia jasa foto dan video. Jadi tidak mungkin mereka tidak menggunakan Instagram.
- Penulis : Nah ketika mas Ryan membuka dan melihat halaman Instagram InFrame Photo&Studio, dengan mas Ryan sebagai *customer* baru. Apa yang membuat mas Ryan ingin memakai jasa InFrame?
- Narasumber : Menurut saya hasil-hasil *posting* dari InFrame sangat menarik. Kualitas pengambilan foto dan video serta konsep yang diberikan, juga pelayanan yang baik dari pihak InFrame melalui admin mereka membuat saya pada saat itu tidak ragu untuk menggunakan jasa InFrame ini.
- Penulis : Kesan apa yang mas Ryan dapat saat menggunakan jasa InFrame Photo&Studio?
- Narasumber : Saya sangat puas mas dengan hasil kerja mereka. Selain mendapatkan karya cetak yang tersedia pada paket promosi, pihak InFrame juga mengunggah hasil dokumentasi acara melalui *posting* pada halaman Instagram mereka langsung pada hari itu juga. Selain

itu, pada saat acara berlangsung pun saya harus mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak InFrame karena persiapan mereka yang begitu profesional dan terencana selama acara tersebut berlangsung.

Penulis : Kalau menurut mas Ryan, apakah Instagram isi konten dari Instagram InFrame Photo&Studio mampu menarik *customer-customer* baru seperti mas Ryan saat pertama kali memakai jasa InFrame?

Narasumber : Menurut saya sangat mampu mas. dengan isi *feeds* Instagram yang sudah memiliki konsep dan bagus hasilnya, maka calon konsumen yang tidak mengetahui InFrame Photo&Studio sebelumnya bisa saja menjadi tertarik untuk menggunakan jasa InFrame untuk memenuhi keperluan mereka nantinya

Penulis : Dan yang terakhir mas, menurut mas Ryan apakah dapat merekomendasikan InFrame Photo&Studio kepada orang-orang yang sedang mencari jasa fotografi atau videografi?

Narasumber : Tentu saja saya dapat memberikan rekomendasi mas. Selain melalui pengalaman saya sendiri, konten yang diperlihatkan pada Instagram serta testimoni dari *customer-customer* lain menurut saya dapat menjadi referensi untuk mereka yang akan menggunakan jasa InFrame.

Penulis : Baik mas, kalau begitu saya mengucapkan banyak terima kasih telah meluangkan waktu untuk dapat saya wawancara di malam hari ini. Mohon maaf mas Ryan apabila saya mengganggu waktunya.

Narasumber : Tidak apa-apa mas, saya juga senang dapat membantu mas Kevin. Semoga jawaban saya tadi dapat membantu ya mas.

Penulis : Baik mas kalau begitu, terima kasih.