

## LAMPIRAN

### Transkrip Wawancara Informan Konsumen Ayam Goreng Nelongso

#### 1. Informan Belinda

Pertanyaan 1	Peneliti	Mbak mengetahui lokasi outlet Ayam Goreng Nelongso ini dari mana ?
	Informan	Awalnya saya mengetahui dari teman lalu saya melihat dari baliho dekat kos
Pertanyaan 2	Peneliti	Oh gitu mbak. Menu Ayam Goreng Nelongso apa yang menjadi favoritnya mbak ?
	Informan	Kalau saya suka Ayam Goreng Crispy mbak, biasanya juga sering memesan Ayam Goreng Kepruk
Pertanyaan 3	Peneliti	Menurut mbak, apa keunggulan Ayam Goreng Nelongso dibanding dengan ayam goreng lainnya ?
	Informan	Karena, lauk ayamnya besar dan terjangkau harganya. Apalagi disini pilihan sambelnya banyak dan bisa ambil sepuasnya
Pertanyaan 4	Peneliti	Apakah mbak merasa nyaman ketika mbak makan di Ayam Goreng Nelongso ? kalau nyaman apa alasannya ?
	Informan	Nyaman kok mbak, soalnya tempatnya bersih dan ada pilihannya bisa lesehan juga
Pertanyaan 5	Peneliti	Menurut mbak, apa kekurangan dari Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Kadang, menu yang saya pesan habis

		dan tidak bisa request pilihan ayam seperti saya sukanya paha, tapi saya tidak bisa memilih. Kadang juga sering antri dan tempat sering full
Pertanyaan 6	Peneliti	Menurut mbak, bagaimana pelayanan yang diberikan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Iya baik mbak, ramah dan cepat
Pertanyaan 7	Peneliti	Apa mbak pernah memberi kritik dan saran kepada Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Tidak pernah mbak
Pertanyaan 8	Peneliti	Pertama kali mbak mengetahui Ayam Goreng Nelongso melalui apa ?
	Informan	Awalnya dari rekomendasi teman yang mengajak makan makanan pedas da dari baliho dan banner nelongso di pinggir jalan. Jadi infromasi temanlah saya mengetahui keberadaan tempat makan ini.
Pertanyaan 9	Peneliti	Apa yang mbak tau dari kegiatan iklan yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Iya, saya tahu dari Instagram, baliho, dan benner di pinggir jalan mbak. Selama ini saya mengetahui promosi yang dilakukan oleh pemilik yaitu melalui media tersebut. Media tersebut banyak digunakan oleh pemilik dalam mempromosikan produk yang ditawarkan.
Pertanyaan 10	Peneliti	Apa yang mbak ketahui tentang kegiatan <i>personal selling</i> yang

		dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Kasir biasanya menawarkan referensi menu lain, karna terkadang menu yang saya pesan habis mbak. Jadi kasir menawarkan menu lain
Pertanyaan 11	Peneliti	Menurut mbak, apa keunggulan dari masing-masing media yang digunakan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Instagram : bisa meraih konsumen melalui sosial media Brosur : bisa disimpan Gojek : karena Ayam Goreng Nelongso sekarang juga sudah ada di Gojek
Pertanyaan 12	Peneliti	Menurut mbak, apa kelemahan dari masing-masing media yang digunakan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Tidak semua orang tau kalau Ayam Goreng Nelongso punya Instagram, dan kalau brosur terkadang sering dibuang begitu saja
Pertanyaan 13	Peneliti	Apa yang mbak ketahui tentang kegiatan promosi yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Saya pernah mengetahui waktu di CFD (Car Free Day) sepertinya Ayam Goreng Nelongso sedang melakukan event, karena tidak setiap minggu selalu ada
Pertanyaan 14	Peneliti	Bagaimana menurut mbak mengenai promosi Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Cukup baik mbak
Pertanyaan 15	Peneliti	Menurut mbak, bagaimana upaya Ayam

		Goreng Nelongso untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen melalui kegiatan promosi ?
	Informan	Kasir da waiters yang ramah, dan mbak CS (Customer Service) yang di depan pintu menyambut dengan baik
Pertanyaan 16	Peneliti	Menurut mbak, apa keunggulan aktivitas dan kegiatan yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Ya masyarakat supaya tau Ayam Goreng Nelongso. Selain itu menurut saya promosi yag dilakukan berguna untuk menciptakan nama baik perusahaan, agar keberadaan Ayam Goreng Nelongso tetap diingat konsumen, agar konsumen lebih loyal serta memberikan infromasi secara benar kepada konsumen.
Pertanyaan 17	Peneliti	Menurut mbak, jenis media promosi apa yang sering digunakan untuk promosi Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Yang sering saya tau dari Instagram saja mbak

## 2. Informan Agustina

Pertanyaan 1	Peneliti	Mbak mengetahui lokasi outlet Ayam Goreng Nelongso ini dari mana ?
	Informan	Dari banner dan spanduk mbak
Pertanyaan 2	Peneliti	Oh gitu mbak. Menu Ayam Goreng Nelongso apa yang menjadi favoritnya mbak ?
	Informan	Kalau saya sukanya Ayam Crispy
Pertanyaan 3	Peneliti	Menurut mbak, apa keunggulan Ayam Goreng Nelongso dibanding dengan ayam goreng lainnya ?
	Informan	Karena harganya murah dan sambelnya enak
	Peneliti	Sambel apa yang paling mbak sukai ?
	Informan	Sambel korek mbak
Pertanyaan 4	Peneliti	Apakah mbak merasa nyaman ketika mbak makan di Ayam Goreng Nelongso ? apa alasannya ?
	Informan	Kurang nyaman mbak
	Peneliti	Kenapa mbak kok merasa kurang nyaman ?
	Informan	Karena tempatnya sempit dan sering penuh tempatnya
Pertanyaan 5	Peneliti	Menurut mbak, apa kekurangan dari Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Menurut saya kurang menjaga kebersihan tempat dan sempit. Kadang juga antri tempat buat makan disana, terkadang lama pelayanan
Pertanyaan 6	Peneliti	Menurut mbak, bagaimana pelayanan yang diberikan Ayam Goreng Nelongso ?

	Informan	Biasa saja mbak
	Peneliti	Biasa menurut mbak yang seperti apa ?
	Informan	Gak terlalu baik ataupun buruk, karena setiap kesana beda pegawai pasti beda pelayanan
Pertanyaan 7	Peneliti	Apa mbak pernah memberi kritik dan saran kepada Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Tidak pernah
Pertanyaan 8	Peneliti	Pertama kali mbak mengetahui Ayam Goreng Nelongso melalui apa ?
	Informan	Dikasih tau temen
Pertanyaan 9	Peneliti	Apa yang mbak tau dari kegiatan iklan yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Instagram, banner, sama brosur
Pertanyaan 10	Peneliti	Apa yang mbak ketahui tentang kegiatan promosi yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Tidak tau mbak
Pertanyaan 11	Peneliti	Menurut mbak, apa keunggulan dari masing-masing media yang digunakan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Instagram : tidak berbayar Banner dan brodur : murah
Pertanyaan 12	Peneliti	Menurut mbak, apa kelemahan dari masing-masing media yang digunakan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Kalau brosur bikin sampah, karena orang setelah mendapat brosur langsung di buang
Pertanyaan 13	Peneliti	Apa yang mbak ketahui tentang kegiatan promosi yang dilakukan Ayam

		Goreng Nelongso ?
	Informan	Tau saat ada pembukaan outlet baru yang makan gratis, dan pembagian brosur di pinggir jalan
Pertanyaan 14	Peneliti	Bagaimana menurut mbak mengenai promosi Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Sudah baik, tapi kurang banyak tau promosi dari Ayam Goreng Nelongso
Pertanyaan 15	Peneliti	Menurut mbak, bagaimana upaya Ayam Goreng Nelongso untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen melalui kegiatan promosi ?
	Informan	Dengan memberikan promo yang menarik dan terus menerus
Pertanyaan 16	Peneliti	Menurut mbak, apa keunggulan aktivitas dan kegiatan yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Lebih membuat mahasiswa menarik untuk datang ke Ayam Goreng Nelongso
	Peneliti	Lebih membuat mahasiswa menarik yang seperti apa mbak ?
		Harganya murah
Pertanyaan 17	Peneliti	Menurut mbak, jenis media promosi apa yang sering digunakan untuk promosi Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Banner dan brosur, itu yang saya ketahui sehingga menurut saya media yang digunakan juga masih sangat terbatas. Menurut saya media online yang digunakan belum mampu menarik perhatian sehingga media online yang

		digunakan belum banyak diketahui oleh konsumen.
--	--	---



### 3. Informan Nugroho

Pertanyaan 1	Peneliti	Mas, ini sebelumnya maaf umurnya berapa ya ? tadi belum ditulis di kuisisionernya.
	Informan	30 saya mbak
	Peneliti	Ooh iya mas, maaf hehe. Ini mas nya tau outlet Ayam Goreng Nelongso dari mana mas ?
	Informan	Yaa saya sih tau awalnya dari omongan teman-teman. Yang katanya kan sambelnya juara, trus murah mbak
Pertanyaan 3	Peneliti	Oh gitu ya mas. Trus masnya penasaran gitu ya mas ? Menu Ayam Goreng Nelongso apa yang jadi <i>favoritenya</i> mas ?
	Informan	Saya suka nila gorengnya mbak, kalau menu ayam saya suka kepruk
Pertanyaan 3	Peneliti	Ooh ya mas. Menurut mas, apa keunggulan Ayam Goreng Nelongso dibanding dengan ayam goreng lainnya ?
	Informan	Di sini sambelnya yang enak mbak. Pedesnya beda, soalnya saya suka pedes
Pertanyaan 4	Peneliti	Mas apa merasa nyaman ketika mas makan di Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Ya lumayan sih mbak. Sebenarnya kalau tempatnya sih kurang nyaman, tapi kalau makan disini kan bebas pilih sambelnya mbak
Pertanyaan 5	Peneliti	Oiya kan kalau makan disini saja ya mas bisa pilih sambalnya. Menurut mas, apa kekurangan dari Ayam Goreng

		Nelongso ?
	Informan	Ya selain tempatnya yang masih sempit, ayam goreng krispinya itu sekarang jadi asin mbak nggak kayak dulu, trus porsi ayam kepruknya kecil mbak hehe
Pertanyaan 6	Peneliti	Owalah iya mas haha. Menurutnya mas, bagaimana pelayanan yang diberikan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Ya sudah baik sih mbak, pelayanannya ramah
Pertanyaan 7	Peneliti	Apa mas pernah memberi kritik dan saran kepada Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Pernah mbak dulu sekali, saat di outlet yang lama. Waktu itu persediaan ayamnya habis trus itu kan ada tulisan kalau pesanan habis kita bisa lapor mbak. Ya sudah saya hubungin nomor tersebut
Pertanyaan 8	Peneliti	Ooh gitu ya mas ? lalu ada tanggapan dari pihak nelongso ?
	Informan	Iya ada mbak, akhirnya mereka ambil ayam di outlet lain. Dan waktu itu pelayanannya langsung nggak ramah ke saya. Jadi sekalian saja saya beri kritik lagi.
	Peneliti	Pertama kali mas mengetahui Ayam Goreng Nelongso melalui apa selain dari omongan teman?
	Informan	Ya dari banner yang dipajang sama nelongso mbak
Pertanyaan 9	Peneliti	Apa yang mas tau dari kegiatan iklan yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso

		?
	Informan	Ya banner sama brosur aja sih mbak
Pertanyaan 10	Peneliti	Apa yang mas ketahui tentang kegiatan <i>personal selling</i> yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Wah nggak tau mbak saya. <i>personal selling</i> itu
	Peneliti	Ya promosi yang dilaukan sendiri sama pihak pegawainya gitu mas, kayak SPG-SPG gitu misalnya yang langsung menawarkan.
	Informan	Ooh nggak tau mbak, saya juga nggak memperhatikan
Pertanyaan 11	Peneliti	Menurut mas, apa keunggulan dari masing-masing media yang digunakan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Ya kalau brosur kan mudah dibagi-bagikan mbak
Pertanyaan 12	Peneliti	Kalau kelemahan dari masing-masing media yang digunakan Ayam Goreng Nelongso mas ?
	Informan	Ya apa ya , brosur kan mudah dibuang juga ya mbak haha. Biasanya kalau dapet brosur gitu kan kebanyakan orang malas baca trus langsung buang gitu aja.
Pertanyaan 13	Peneliti	Apa yang mas ketahui tentang kegiatan promosi yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Ya yang heboh itu waktu pembagian ratusan porsi gratis makan di nelongso mbak, waktu awal-awal buka sama

		awal-awal dia ada menu baru
Pertanyaan 14	Peneliti	Bagaimana menurut mas mengenai promosi Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Cukup baik deh mbak. Buktinya jarang orang yang nggak tau makanan Ayam Goreng Nelongso
Pertanyaan 15	Peneliti	Menurut mas, bagaimana upaya Ayam Goreng Nelongso untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen melalui kegiatan promosi ?
	Informan	Ehm apa ya ? mungkin pelayanannya yang ramah itu mbak, kan jadi bikin betah juga beli di sini. Trus ada jingle lagu nya juga kalau kita makan disini.
Pertanyaan 16	Peneliti	Menurut mas, apa keunggulan aktivitas dan kegiatan yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Ya kan orang-orang jadi tau tempat ini, apa lagi di Malang kan memang banyak mahasiswa yang luar dari malang kan mbak. Jadi membuat orang dari luar Malang juga mengetahui kalau ada tempat makan ini.
Pertanyaan 17	Peneliti	Oo iya mas. Menurut mas, jenis media promosi apa yang sering digunakan untuk promosi Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Saya kurang tau sih mbak media apa saja, karena saya juga nggak ngikutin hahaha. Setau saya ya cuman banner sama brosur aja

#### 4. Informan Siswo Hadi

Pertanyaan 1	Peneliti	Mas mengetahui lokasi outlet Ayam Goreng Nelongso ini dari mana ?
	Informan	Iya saya mengetahui mas karna outletnya deket kos
Pertanyaan 2	Peneliti	Oh gitu mas. Menu Ayam Goreng Nelongso apa yang menjadi favoritnya mas ?
	Informan	Ayam Crispy mbak karna besar ayamnya
Pertanyaan 3	Peneliti	Menurut mas, apa keunggulan Ayam Goreng Nelongso dibanding dengan ayam goreng lainnya ?
	Informan	Harga yang murah, buka 24 jam dan banyak varian sambelnya
Pertanyaan 4	Peneliti	Apakah mas merasa nyaman ketika mbak makan di Ayam Goreng Nelongso ? apa alasannya ?
	Informan	Kurang nyaman karena tempatnya kurang luas
Pertanyaan 5	Peneliti	Menurut mas, apa kekurangan dari Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Sempit tempatnya, agak kotor, dan antriannya panjang
Pertanyaan 6	Peneliti	Menurut mas, bagaimana pelayanan yang diberikan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Lumayan cepat dan ramah
Pertanyaan 7	Peneliti	Apa mas pernah memberi kritik dan saran kepada Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Belum pernah mbak
Pertanyaan 8	Peneliti	Pertama kali mas mengetahui Ayam

		Goreng Nelongso melalui apa ?
	Informan	Tau sendiri, soalnya lokasinya dekat kosan
Pertanyaan 9	Peneliti	Apa yang mas tau dari kegiatan iklan yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Nelongso bersedia menjadi <i>sponsorship</i> kegiatan mahasiswa, sekolah dan umum
Pertanyaan 10	Peneliti	Apa yang mas ketahui tentang kegiatan <i>personal selling</i> yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Menawarkan tambahan menu ketika memesan menu makanan
Pertanyaan 11	Peneliti	Menurut mas, apa keunggulan dari masing-masing media yang digunakan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Tiap <i>event sponsorship</i> selalu ada logo nelongso ( <i>brand awareness</i> )
Pertanyaan 12	Peneliti	Menurut mas, apa kelemahan dari masing-masing media yang digunakan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Orang yang tidak menggunakan sosial media pasti jarang tahu, untuk promo atau info-info lain di media sosial mbak
Pertanyaan 13	Peneliti	Apa yang mas ketahui tentang kegiatan promosi yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Solusi untuk yang mencari sponsor, makan gratis
Pertanyaan 14	Peneliti	Bagaimana menurut mas mengenai promosi Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Cukup bagus dan mengena, apalagi

		kalau promosi makan gratis
Pertanyaan 15	Peneliti	Menurut mas, bagaimana upaya Ayam Goreng Nelongso untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen melalui kegiatan promosi ?
	Informan	Dengan terus promosi yang melibatkan konsumen
Pertanyaan 16	Peneliti	Menurut mas, apa keunggulan aktivitas dan kegiatan yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Selalu muncul dalam poster kegiatan kampus dan sekolah ataupun umum di sosmed-sosmed <i>event. Brand</i> nelongso akan teringat karena selalu muncul pada <i>event-event</i>
Pertanyaan 17	Peneliti	Menurut mas, jenis media promosi apa yang sering digunakan untuk promosi Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Untuk saat ini Instagram menjadi media yang paling bagus untuk media promosi mbak

## 5. Informan Mega

Pertanyaan 1	Peneliti	Mbak mengetahui lokasi outlet Ayam Goreng Nelongso ini dari mana ?
	Informan	Karena lewat outletnya mbak
Pertanyaan 2	Peneliti	Oh gitu mbak. Menu Ayam Goreng Nelongso apa yang menjadi favoritnya mbak ?
	Informan	Ayam kepruk mbak
	Peneliti	Kenapa mbak suka ayam kepruk dibanding menu yang lain ?
	Informan	Karena paling murah mbak harganya
Pertanyaan 3	Peneliti	Menurut mbak, apa keunggulan Ayam Goreng Nelongso dibanding dengan ayam goreng lainnya ?
	Informan	Karena murah dan varian sambelnya banyak
Pertanyaan 4	Peneliti	Apakah mbak merasa nyaman ketika mbak makan di Ayam Goreng Nelongso ? apa alasannya ?
	Informan	Tidak nyaman mbak, karena tempat sempit, sedikit gelap dan air wastafel sering mati
Pertanyaan 5	Peneliti	Menurut mbak, apa kekurangan dari Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Tempat yang kurang nyaman dan kurang bersih
Pertanyaan 6	Peneliti	Menurut mbak, bagaimana pelayanan yang diberikan Ayam Goreng Nelongso ? alasannya ?
	Informan	Sudah cukup baik, karena lumayan cepat dan ramah



Pertanyaan 7	Peneliti	Apa mbak pernah memberi kritik dan saran kepada Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Belum pernah mbak
Pertanyaan 8	Peneliti	Pertama kali mbak mengetahui Ayam Goreng Nelongso melalui apa ?
	Informan	Rekomendasi teman yang mengajak mbak
Pertanyaan 9	Peneliti	Apa yang mbak tau dari kegiatan iklan yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Instagram sama banner kecil makan gratis di pinggir jalan
Pertanyaan 10	Peneliti	Apa yang mbak ketahui tentang kegiatan <i>personal selling</i> yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Belum pernah mengetahui mbak
Pertanyaan 11	Peneliti	Menurut mbak, apa keunggulan dari masing-masing media yang digunakan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Instagram : lebih murah
Pertanyaan 12	Peneliti	Menurut mbak, apa kelemahan dari masing-masing media yang digunakan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Brosur : orang jarang melihat dan langsung dibuang
Pertanyaan 13	Peneliti	Apa yang mbak ketahui tentang kegiatan promosi yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Sebar brosur dan makan gratis saat pembukaan outlet baru

Pertanyaan 14	Peneliti	Bagaimana menurut mbak mengenai promosi Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Kurang banyak dikenal sih mbak, soalnya saya taunya promosi cuma sebar brosur dan makan gratis saat buka outlet baru. Jadi menurut saya kegiatan promosi yang dilakukan masih terbatas dan belum secara maksimal dilakukan. Kenyataan tersebut menjadikan aktivitas promosi belum sepenuhnya diketahui oleh konsumen.
Pertanyaan 15	Peneliti	Menurut mbak, bagaimana upaya Ayam Goreng Nelongso untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen melalui kegiatan promosi ?
	Informan	Mengadakan <i>event</i> seperti CFD ( <i>Car Free Day</i> ) yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso mbak, itu juga salah satu upaya menjaga hubungan baik karena langsung berinteraksi dengan konsumen ataupun masyarakat
Pertanyaan 16	Peneliti	Menurut mbak, apa keunggulan aktivitas dan kegiatan yang dilakukan Ayam Goreng Nelongso ?
	Informan	Mahasiswa jadi banyak yang tau nelongso karena harganya murah
Pertanyaan 17	Peneliti	Menurut mbak, jenis media promosi apa yang sering digunakan untuk promosi Ayam Goreng Nelongso ?

	Informan	Instagram, banner dan brosur
--	----------	------------------------------