

LAMPIRAN

INTERVIEW GUIDE

Untuk penelitian berjudul :

“Atraksi Diri Akun Instagram @missies.id di Mata Pelanggan”

1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan di online store?
2. Bagaimana pendapat anda tentang interaksi yang dilakukan admin/karyawan terhadap pelanggan di akun Instagram?
3. Bagaimana pendapat anda tentang komunikasi yang dilakukan admin/karyawan terhadap pelanggan di akun Instagram?
4. Bagaimana pendapat anda tentang desain unggahan foto produk di akun Instagram @missies.id?
5. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan di offline store?
6. Menurut anda apakah penjual memberikan keuntungan lebih bagi pelanggan?
7. Bagaimana pendapat anda tentang sikap karyawan terhadap pelanggan?
8. Bagaimana pendapat anda tentang cara karyawan dalam meyakinkan pelanggan dalam membeli produk?
9. Bagaimana pendapat anda tentang karyawan yang membantu pelanggan saat kebingungan dalam memilih produk?
10. Bagaimana pendapat anda tentang daya tarik penjual dalam menawarkan produk?
11. Reward apa yang pernah anda dapat ketika membeli produk?

12. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan karyawan dalam menawarkan produk ke pelanggan?

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan 1

Nama : Aulia Nailal Faza

Umur : 22

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswi

Wawancara 1

Hari/Tanggal Wawancara : Selasa, 15 Oktober 2019

Waktu : 10.30 WIB

Tempat : Perpustakaan Arsip Kota Semarang

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan di online store?	Nah pengalaman aku beli online sebenarnya aku pesen sama temenku sih, jadi yang ngechat tuh temenku katanya ya emang responnya bagus kok cepet gitu, biasa lah standar gitu.

<p>Bagaimana pendapat anda tentang interaksi yang dilakukan admin/karyawan terhadap pelanggan di akun Instagram</p>	<p>Kalau masalah interaksinya di insta stories tuh interaktif sih menurutku, soalnya kan dulu aku pernah lihat lihat storiesnya kaya highlite juga kulihat terus aku nanya kaya nge dm gitu loh nature republic kalo di missies itu ori apa enggak ya? Aku mau beli tapi kok takut, gitu, soalnya kan share in jar jadi kan gak tau kalo misalnya itu udah dicampur sama yang KW atau gimana terus mbaknya bilang, kalo kita gak pernah jual yang KW kak, gitu, langsung di bales gitu.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang komunikasi yang dilakukan admin/karyawan terhadap pelanggan di akun Instagram</p>	<p>Kalo komunikasinya dia di instagram juga baik menurutku cukup komunikatif, nyambung kalau diajak ngomong, soalnya admin Cuma sekedar menjawab pertanyaan pelanggan aja, tapi terkadang admin membalas DM atau komentar pelanggan dengan waktu yang lama, ya direspon di jam kerja ya.</p>

<p>Bagaimana pendapat anda tentang desain unggahan foto produk di akun Instagram @missies.id?</p>	<p>Menurutku tentang desain unggahan produknya dia yang dipromosikan di Instagram tuh bagus – bagus, jadi pengen beli, tapi aku lebih tertarik pada unggahan foto gambar yang nyata atau real picture yang diambil dari kamera admin sendiri, tidak mengambil dari internet. Karena setahu ada gambar yang ngambil dari internet.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan di offline store?</p>	<p>Emang pelayanannya beda sama waktu aku beli di storenya langsung, Nah pelayanan mereka di CL ini beda waktu aku ke storenya, kalau di storenya langsung itu, mbaknya (karyawan) tuh kaya care gitu loh, carenya kayak kalo yang ini tuh gini mbak, kaya dikasih tau keunggulan produknya sama kelemahan produknya satu – satu jadi tuh aku bisa tau oh berarti produk ini kaya gini, aku mending produk ini aja kaya bisa referensinya tuh tau gitu loh, misalkan aku beli foundation tapi yang share in jar soalnya takut kalo (beli)</p>

yang gede salah warna atau gimana kan aku sering kaya salah warna, terus aku tanya – tanya, mbak kalo misalnya foundation yang undertone nya kuning gitu gimana? Ini mbak yang ini, ini, ini (menunjukkan produk) yang L’oreal bagus, Maybelline bagus, kalo L’oreal tuh gini, Maybellin tuh gini. Jadi kaya tau gitu loh nah akhirnya aku keputusannya di L’oreal. Tapi kalo yang di CL itu, kaya judes sih, gak tau juga ya, karyawannya tuh pertamanya kan harusnya kalau ngefollow akunnya missies itu haruse lebih murah, awalnya belum nunjukin kalo aku udah follow akunnya, nah itu hargane kan agak mahal terus akhirnya aku tunjukin kalo udah follow, mbak ini mbak (sudah follow) nah mbaknya Cuma jawab oh iya mbak, gitu, tapi ekspresinya tuh kaya gak enak gitu, jutek gitu mukanya kaya gak nyenengin pokoknya, itu pas di CL lho. Waktu di CL tuh sebenarnya

	<p>aku nanya – nanya terus (tentang produk) kaya mbak ada serum buat jerawat gitu terus karyawannya jawab adanya ini mbak buat vitamin C yang jerawatnya habis, dia jawab gitu kan, nah terus aku nanya, mbak ada yang lebih murah gak? Kaya aku tuh nanya – nanya terus gitu loh nah dia tuh jawabnya seperlunya aja terus jutek gitu loh, waktu pertama nanya sih karyawannya biasa aja ya, tapi lama – lama aku nanya – nanya terus karyawannya kaya gitu, padahal aku beli produk disana loh dan karyawannya juga biasa aja.</p>
<p>Menurut anda apakah penjual memberikan keuntungan lebih bagi pelanggan?</p>	<p>Dari segi pelanggan kalo keuntungannya mungkin dari banyaknya diskon ya, jadi terbantu kalo mau beli produk share in jar karena harganya gak semahal kalau kita beli yang <i>full size product</i>, jadi aku jadi lebih untung kalo beli disitu.</p>

<p>Bagaimana pendapat anda tentang sikap karyawan terhadap pelanggan?</p>	<p>mereka sopan, pakai baju panjang, berkerudung, rapi. Yang waktu di storenya merhatiin pelanggan sambil ngobrol sama temennya ngomongin stok barang atau apa gitu, ya pas aku masuk kaya ‘mari mbak..’ gitu terus kan aku milih milih nah karyawannya itu ngobrol terus pas aku baru nanya dia baru nyamperin sambil jelasin produknya terus kaya ditunjukin ‘ini isinya berapa ya mbak?’ kaya harganya, gitu gitu.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang cara karyawan dalam meyakinkan pelanggan dalam membeli produk?</p>	<p>Kalau dari segi meyakinkan pelanggan untuk beli produk disitu enggak terlalu meyakinkan ya, mereka cuma ngasih penjelasan ke aku tentang barangnya kalo produk ini tuh kaya gini gini gini, nah kalo mau beli apa enggak tuh kaya terserah aku gitu loh, dan jelasin produknya juga lumayan rinci, contohnya kaya pas mau beli foundation tadi itu, dia jelasin ini awet</p>

	tahan lama kak, paling kekurangannya oksidise nya terlalu tinggi gitu.
Bagaimana pendapat anda tentang karyawan yang membantu pelanggan saat kebingungan dalam memilih produk?	Kalo pas lagi bingung milih produk karyawannya ikut bantuin milih produk tapi pas di storenya aja, kalo pas di CL enggak, aku bingung kan awalnya yg di CL pengen beli masker rorec tapi gak ada nah adanya masker merk lain tapi mbaknya kaya gak ngarahin aku kaya yg sama kaya masker rorec tuh yang gimana kaya dibiarin aja gitu loh, mungkin orangnya emang cuek ya.
Bagaimana pendapat anda tentang daya tarik penjual dalam menawarkan produk?	Daya tariknya aku pengen beli disitu ya karena barangnya banyak, banyak pilihan jadinya. Kalau dilihat dari segi desain gak terlalu sih, paling sesuai kebutuhan aja belinya, misal aku butuh ya beli, kalau enggak ya enggak, bukan karena ih kok bagus ya postingannya, barangnya keliatan bagus terus beli gitu enggak sih, kalo rasa pengen beli ada sih cuma pengen tok bukan yang langsung beli gitu. Oiya, yang

meyakinkan dari missies tuh dia berani endorse selebgram, awkarin. Itu diendorse sama missies lho, jadi keren, kaya wih dia tuh berprogres gitu loh yang asalnya gak punya store terus sekarang punya store terus berani endorse selebgram kaya gitu udah terpercaya gitu loh, itu menambah keyakinan pembeli buat beli disana daripada olshop lain. Padahal baru setahun tapi perkembangannya pesat menurutku. Entah dapat modal dari mana ya hehe, kan buka kaya gitu juga mahal. Itu hal yang jadi salah satu keyakinan dan daya tarik juga buat aku beli disitu. Kalo di olshop lain tuh masih takut kalo KW atau dicampur bahan lain. Kalo dari segi desain di instagram gak terlalu ngaruh buat aku, malah yang endorse selebgram itu malah aku terinfluence. Dia juga barangnya banyak jadi aku suka. Memang ada beberapa yang mahal

	<p>harganya, pas aku bandingin sama Online Shop lain ternyata ada yang lebih murah, tapi ya gak apa – apa, sudah terlanjur toh paling bedanya Cuma 2000 an kok. Lebih lengkap itu tadi sih.</p>
<p>Reward apa yang pernah anda dapat ketika membeli produk?</p>	<p>Kalo masalah reward aku gak pernah dapat, kalo giveaway juga gak pernah dapat, Cuma dapat yang nunjukin kalo udah follow akunnya itu tadi baru dapat diskon.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan karyawan dalam menawarkan produk ke pelanggan?</p>	<p>Menurutku karyawannya gak kredibel dan gak pinter jualin produknya, ini yang pas dia buka stand di CL, menurutku gak pinter karyawannya buat jualin produknya. Gak pinternya tuh kaya jawab seperlunya tok, kaya jutek gitu ke pelanggan kan gak seneng sih pelanggan digituin kan kita juga beli masa digituin. Aku belinya pas malem hari habis isya'an. Kalo yang di storenya tembalang, karyawannya kredibel, soalnya karyawannya kaya</p>

	<p>tau banget tentang makeup. Menurutku kalo di store juga cara karyawan mempersilahkan masuk pelanggan dan memilih produk menurutku ramah.</p>
--	---

Informan 2

Nama : Syarifah

Umur : 24

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Pramuniaga Toko Roti

Wawancara 2

Hari/Tanggal Wawancara : Senin, 11 November 2019

Waktu : 20.30 WIB

Tempat : Toko Kue Lapis Legit Anggrek

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan di online store?	Pelayanannya di Online enak, dibalesnya cepet, durasinya per menit gitu. Terus kalo masalah suka posting di Instagram Stories tuh enak didengernya, ramah dan bersahabat.
Bagaimana pendapat anda tentang interaksi yang dilakukan	Kalo lewat DM sih ya sama jawab seperlunya aja. Ya memang pertanyaanya seperluanya aja sih.

<p>admin/karyawan terhadap pelanggan di akun Instagram</p>	<p>Contoh misal kan biasanya dia buka CFD nya jam sepuluh, terus kemarin tuh saya sempet nanya ‘hari Minggu ini buka gak kak?.’ ‘buka nanti jam sepuluh.’ Udah gitu. Oh ya udah, gak dijawab lagi deh kalo habis itu. enggak, gak ada. Gak pake emot – emotan gitu. Iya kurang antusias, tapi rata – rata Online Shop gitu deh perasaan. Jarang pake emot. Pake gak ya? Enggak deh kayaknya kalo aku. Gak tau iya, gak tau beda admin juga kan bisa. Iya gak pake kok, saya doang malah yang pake awalnya. Yang diharapkan, ya gimana kek gitu, karena waktu itu saya pernah dapet olshop, pesen apa ya, lupa, itu dia rame kayak ama temen kenal udah lama gitu, jadinya asik. Ya mungkin, tapi rata – rata olshop sih kaya Missies. Gitu, jawab seperlunya aja, apalagi jawab pesan banyak, gak mungkin se – rame kaya temen. Masih dalam taraf wajar.</p>
--	--

<p>Bagaimana pendapat anda tentang komunikasi yang dilakukan admin/karyawan terhadap pelanggan di akun Instagram</p>	<p>Kalo instagram stories bagus tuh, menarik aja gitu. Apalagi missies kan suara ngaruh ya, mempengaruhi minat. Iya berpengaruh, kalo menurut saya sih ngaruh ya. Soalnya kalau suaranya enak didenger tuh kita jadi seneng aja lihat storiesnya gitu. Tapi kalau suaranya yang gak enak kan jadi gak menarik. menariknya ya semangat gitu, menariklah pokoknya, storiesnya menarik.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang desain unggahan foto produk di akun Instagram @missies.id?</p>	<p>Kalo desainnya menurutku juga menarik. Tapi gak tau itu foto sendiri atau enggak ya?. Menurutku bagus sih, ada keterangan gambar juga, dijelaskan rinci.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan di offline store?</p>	<p>Jutek sih, soalnya kesan jutek tuh jawab seperlunya aja, misalnya ‘mbak ini berapa?’ ‘35’, ‘mbak ini berapa?’ ‘40’, gitu doang. Oh.. di toko ya pas di store itu pas di Tembalang sama pas di itu apa, Citraland kalo gak salah. Paling nanya, ‘mbak, sheet mask yang ini gak</p>

	<p>ada?’ ‘iya kak, kosong.’ Udah gitu doang. ‘enggak kak, gak ada, ini adanya yang ini, atau mau pindah yang ini?.’ Kan kalo orang ramah mah gitu jawabannya, gak mungkin bakal jawab, ‘enggak kak, kosong.’ Udah. Iya jawab seperlunya, kayak gak niat jualan. Maksudnya, capek kali ya. Saya dateng kan pas malem, sedangkan itu acara dari pagi jadi mukanya jutek banget.</p>
<p>Menurut anda apakah penjual memberikan keuntungan lebih bagi pelanggan?</p>	<p>Sejauh ini sih saya belum pernah dapet gitu ya, kan soalnya dia tuh <i>experiencenya</i> tuh rebutan. Misalnya dateng, dateng ke storenya dulu dapat undian. Iya, soalnya dia kan sering kayak gitu. Mungkin karena ya gak ngejar itu juga jadi ya gitu. Iya nyari sesuai kebutuhan.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang sikap karyawan terhadap pelanggan?</p>	<p>Kalo di storiesnya, kan kalau di Instagram sekarang suka ada fitur tanya jawab tuh, ya dijawab, dijawab, ramah gitu asik. Kalo di chatnya kayaknya enggak deh, udah lama saya</p>

	<p>tuh ordernya udah lama banget. Sekarang kan saya udah pindah. Pindah ke yang Purwokerto. Perbandingan harganya, gak jauh sih, cuma keramahannya aja yang mungkin ini, sama lebih deket aja sama rumah, jadi ongkirnya lebih sedikit. Iya lebih dominan ke Purwokerto. iya dari situ, saya di jutekin terus yaudahlah udah mulai bye. Dimana – mana kan pelayan itu penting sih, kalo dijutekin, kalo di layaninnya jutek kan berarti dia gak berharap sama kita, kayak gak membutuhkan. Ya gitu, kecewa sih kalo menurut saya. Iya, kayanya sih habis itu udah gak beli lagi.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang cara karyawan dalam meyakinkan pelanggan dalam membeli produk?</p>	<p>Kalo di story sih ngeyakinin, misal, ‘kak yang pada berjerawat bagus nih pake ini, bagus banget soalnya gini, gini, gini.’ Terus kalo ketemu langsung belum pernah digituin. Paling nanya – nanya nya ‘nyarinya apa’ ‘ini.’ ‘berapa harganya?’ ‘sekian.’ .</p>

<p>Bagaimana pendapat anda tentang karyawan yang membantu pelanggan saat kebingungan dalam memilih produk?</p>	<p>Sejauh pengalaman saya, sejauh pengalaman saya sih enggak. Ya sejauh pengalaman saya sendiri. Kan order pertama saya di online. order pertama saya lewat online, lewat Shopee kali ya habis itu saya itu beli sheetmask 10, kan sekalian se kos, 'siapa yang mau?' gitu. Diajakin. Biar sekalian ongkirnya murah. Jadi gak terlalu interaksi ya kalo yang pertama, soalnya kan lewat Shopee. Tinggal pencet langsung dibelanjain. Udah. Kalo di offline ya sejauh pengalaman saya sih enggak. Soalnya saya dateng Cuma nyari sesuatu yang saya butuh., habis itu nanya ini, enggak, tapi waktu itu ditunjukkan. Bener , bener, saya nanya yang sheetmask yang itu 5000 an terus ditunjukkan adanya yang ini kak yang 15000 dari Etude sama Inisfree, udah gitu doang. Datar. Menurut saya sih datar. enggak, apa mungkin karena saya gak nanya kali ya?. gak ada, gak</p>
--	--

	<p>ada interaksi di online. Saya paling kalo online tuh nanya stok ada apa enggak, kalo gak ada ya udah. Cuma seperlunya aja. Cuma biasanya kalo orang – orang yang skincare an tuh dia nyarinya di Google dulu. Kalo saya tapi ya. Nyari di Google kira – kira cocok yang mana dicari deh. iya di Google, di Instagram, lain – lain. Enggak nanya ke Missies. Langsung nanya ke online soal itu enggak. Otomatis jawabnya kan lama sih. Iya kalo langsung di tempat online, toko online kan jawabnya lama. Gitu.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang daya tarik penjual dalam menawarkan produk?</p>	<p>Dulu murah, pertama beli kan sheetmasknya murah. Karena emang lagi nyari, pas kantong mahasiswa emang murah. Terus butuh. oh dulu tuh meyakinkannya dia bilang kalo share in jar yang dia miliki tuh bersih, botolnya dicuci dulu pake alkohol, botolnya disterilkan dulu. Jadi tuh, dia menjelaskan bahwa apa yang dia, apa</p>

	<p>ya, apa yang dia jual tuh higienis gitu lah pokoknya. Nah kita nya tuh jadi, ‘oh insya allah ini terjamin baik.’ iya, dilihat dari story nya. Terus pas saya ke CFD, saya nyari sabun batang, sabun cuci muka yang batang, yang punyaanya Some By Me, kan saya nanya, ‘kenapa gak ada share in jar nya kak?’ gitu. ‘soalnya kalau share in jar nya kan kotor kak, kalo kita potong – potong kan jadi enggak steril lagi ini sabun. Kena tangan kita, jadi kita gak share in jar kalo buat sabun ini.’ Gitu.</p>
<p>Reward apa yang pernah anda dapat ketika membeli produk?</p>	<p>Enggak, gak pernah dapet. Pernah ikut giveaway dua kali tapi gak dapet. Sama temenku. Hmm enggak, menurutku sekarang juga udah jarang sih. Aku mengikuti Missies juga udah jarang.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan karyawan dalam menawarkan produk ke pelanggan?</p>	<p>Kredibel sih. Menawarkan produk kan? Kredibel sih. Kalo di offline enggak, karena saya gak mampu beli hahaha. Kan pas itu ditawarin</p>

sheetmask yang 15000. Ya ditawarin nah saya maunya yang itu, karena mahal sayang aja sekali pakai 15000 hahaha. Sesuai budget. Jadi kalau ditanya kredibel ya gimana orang kita gak butuh. Cuma kan enggak pernah ketemu, terus ditawarin dijelasin, 'ini bagus loh kak buat iniin jerawat, ini bagus loh kak buat ini.' Gitu gak pernah. Iya gak pernah ketemu kayak gitu. Soalnya dateng, beli, pulang, kaya gitu. Cuma kalo pas di CL ditanyain, 'ini natural gak kak buat kulit?' dia nanya dulu. Iya nanya ke orang satunya yang jaga, iya, saya nanya natural gak warnanya, dia nanya dulu ke yang lain. Jadi kredibel gak tauh kalo kayak gitu? Menurut saya sih enggak. Soalnya dimana – mana kan kalo orang jualan dia harus tahu semuanya, kalo dia nanya ke yang lain berarti dia belum siap, gitu. Kayak jualan gini aja, kalo dia belum siap kan nanya yang lain

	<p>dulu, kayak belajar dulu, kalau udah lanych tiap hari ketemu kan udah bisa jalan sendiri. Kalo di Instagram Stories kredibel gak menariknya? Saya kalo lihat storiannya kayak oh iya, iya, iya, gitu doang, karena gak butuh kan gak pengen beli. iya skip, skip, skip. Kayak gitu sih, yaudah skip skip aja.</p>
--	--

Informan 3

Nama : Wulan Indayani

Umur : 22

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswi

Wawancara 3

Hari/Tanggal Wawancara : Selasa, 26 November 2019

Waktu : 14.30 WIB

Tempat : Gedung E Universitas Dian Nuswantoro

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan di online store?	Yang pertama sih saya responnya sih cepet adminnya terus tapi kadang lama sih, kalo mulai jam – jam malem itu kadang lama. Kadang kan saya ngechat sampe malem, nanya ‘barangnya ada gak kak?’ gitu kadang sih lama balesnya tapi kalo siang cepet,

	<p>langsung ke kosnya dikasih alamatnya aku langsung ke kosnya.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang interaksi yang dilakukan admin/karyawan terhadap pelanggan di akun Instagram</p>	<p>Ya ramah sih orangnya. Ramah. ya responnya cepet terus ramah. Ya ramahnya gimana ya enggak cuek gitu loh kayak menawarkan – menawarkan gitu. Ini kak gini ini ini ini, ini tuh buat ini gitu. Dijelasin juga. Iya jelasin kegunaannya juga. iya di online, tapi lewat DM.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang komunikasi yang dilakukan admin/karyawan terhadap pelanggan di akun Instagram</p>	<p>Oh iya komunikatif kok. Cukup komunikatif kalo menurutku. Dia kan sering nge – Live juga kan. Buat story juga.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang desain unggahan foto produk di akun Instagram @missies.id?</p>	<p>Menurutku cukup jelas sih. Tentang captionnya, ada harganya, cara ordernya juga. Ini barangnya selalu ada ya, gak ada tulisan Sold Out. Gak ada keterangannya udah habis apa belum. Kan gak ada keterangannya kan? Berarti dia selalu re-stock terus. kalo desainnya sih gak ada kayak feeds gitu ya. Kayak apa, berarti ini dia mau</p>

	<p>posting langsung dia posting kan, terserah kan dia. Nah yang mau dia jual ini langsung ada posting, yang ready ini langsung dia posting. Cukup menarik. Kalo warnanya ini, ini kan dia berantakan. Ini dia postingnya gak sewarna. Enggak yang orens, orens semua, ijo, ijo semua. Ini kan kalo dia mau jual langsung dia posting aja ini. Berarti random ya. Ini disini dia ada khusus apa gitu gak sih? Kayak khusus serum, khusus apa gitu, gak ada kan. Mungkin ini saran sih. Cuma testimoni biasanya, endorse – endorse.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan di offline store?</p>	<p>Aku waktu itu beli masker sama lipstik. Pelayanannya rame kok, apa ya, riweuh gitu sih, ribet gitu sih. Itu waktu pas di CFD. Rame. Terus aku tanya tuh, mbaknya tuh gak langsung jawab ke aku, jawab ke pelanggan lain gitu. Jadi gak langsung di respon karena rame. Ya biasa aja perasaan ku. Tak tanyain</p>

	<p>lagi ‘mbak ini berapa?’ gitu. Dan tetep beli.</p>
<p>Menurut anda apakah penjual memberikan keuntungan lebih bagi pelanggan?</p>	<p>Kalo diskon, aku gak tau dia sistemnya kayak gimana. Kalo giveaway iya. Kan dia kan ngasih barang ke kita kan kalo giveaway, tapi gak dapet hehe. Dua kali, gak dapat semuanya.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang sikap karyawan terhadap pelanggan?</p>	<p>Oh pas di itu, pas di CL tuh kurang sopan. Mbaknya tuh ada yang kurang sopan. Aku kan sama temenku lagi beli, lagi milih deng gak lagi beli. Lagi milih – milih, terus aku kan riwa – riwi, aku kan milih ini, milih ini, tapi tuh gak jadi. Mbaknya tuh kayak jengkel gitu. Aku kan mau beli serum yang besar itu, tapi disitu kan ada apa, eceran, apa namanya?. Iya, ada share in jar nya, lha aku tuh belum pernah pake serum yang itu. Aku mau beli yang share in jar, terus aku kan tak bawa – bawa kesini, terus aku gak jadi, mbaknya jengkel. Enggak jadi hahaha. Pas rame. Makanya aku malu hahaha. Mbaknya</p>

	<p>bilang ‘jadi gak sih mbak?’ bentar ya mbak, bentar, aku gitu. Terus aku milih masker. Terus ah males ah aku, males ah. Kok kayake yang di kos pas COD an itu mbak e yang bikin stories ya. Yang sering Live. Yang bener – bener dia punya.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang cara karyawan dalam meyakinkan pelanggan dalam membeli produk?</p>	<p>Iya sih. Aku pas di kosnya tuh aku enggak meh beli serum apa gitu, nah itu akhirnya beli. Gara – gara kepincut omongane mbak e. Ini bagus loh kak buat mencerahkan gini – gini, bla bla bla bla. Apa sih lali, Nasific kayake, nek orak opo ya, nek rak cuci muka tuh aku beli yang share in jar ogh. Beli dua kayake. Beli share in jar. Kalo yang di CL, Enggak sih, soale produk e udah pada habis disitu. Dan mau beli tuh apa adanya, belinya tuh yang share in jar, terus masker rorec, gitu – gitu tok sih sama eyeshadow. Eyeshadownya tuh yang kemahalan itu. Kalo online, kalo aku ngelihat stories – storiesnya di</p>

	<p>Instagram sih, ya gitu, menurut aku cukup meyakinkan karena dia tuh pinter ngomongnya. He'em lihatin video – video Instagram Stories gitu, tapi aku ya kembali lagi ke pelanggan sih mbak. Oh kalo aku lihat stories terus jadi pengen beli enggak sih, soale udah tau produk ini tuh kayak gimana, gimana, gunanya buat apa. Terus soale aku tuh sekarang enggak kepincut sama omongan orang hahaha. Aku kudu tau sek produk ini tuh gunanya buat apa, bagus enggak.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang karyawan yang membantu pelanggan saat kebingungan dalam memilih produk?</p>	<p>Oh kadang iya. Kadang kan, kadang ke mbak e kayak 'mbak aku kan pengen mencerahkan wajah nih, kok aku agak kering wajahnya, itu apa ya?.' Direkomendasiin sih sama mbaknya. He'em pernah. Oh pas itu, pas di CL itu. Itu aku langsung masuk ke storenya, ke tokonya, aku bingung mau beli apa, terus aku lihat eyeshadow. Kalo skincare – skincare aku enggak</p>

	<p>sih, gak terlalu. Soalnya ku juga gak tanya. Mbaknya juga gak mencoba menjelaskan. Kalo di online, di caption kadang ada kok, di caption. Enggak di bantuin, soale waktu itu aku meh langsung beli ini gitu, tapi pas di langsungnya di kos nya itu mbak e menawarkan, ini nih ini bagus nih buat ini ini, gitu.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang daya tarik penjual dalam menawarkan produk?</p>	<p>Karena lebih murah terus ada share in jar nya jadi buat coba – coba bisa terus tak lihat tuh followersnya banyak, temen – temen ku juga banyak yang follow. Berarti kan udah terpercaya gitu. Pas di kos enggak, enggak menarik. Ya di kos seadanya gitu pakeknya, ya di kos. Hahaha. kalo di CL agak menarik sih. Soalnya kan di CL, di luar. Kalo pas di kos ya biasa gitu, pakek celana pendek, pakek kaos biasa.</p>
<p>Reward apa yang pernah anda dapat ketika membeli produk?</p>	<p>Enggak, gak pernah dapet. Pernah ikut giveaway dua kali tapi gak dapet.</p>

	<p>Sama temenku. Hmm enggak, menurutku sekarang juga udah jarang sih. Aku mengikuti Missies juga udah jarang.</p>
<p>Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan karyawan dalam menawarkan produk ke pelanggan?</p>	<p>Kalo di online ya, kalo dia dari segi komunikasi sih mampu. Tapi kembali lagi ke pelanggannya soalnya ya tiap orang kan beda – beda kan. Kalo offline tuh, yang penting tuh kalo jualan kaya gitu tuh yang penting ramah ya. Yang penting ramah terus enggak mood – mood an mbak e, nek mood – mood an ki kadang aku males ogh mbak yang itu lho waktu aku mau beli di CL. Jadi gak sih mbak? Gitu. Walaupun aslinya tuh ga kenapa – kenapa tapi nadanya kadang. He'em pernah dijutekin. Pas di CL. Mungkin karena udah capek udah malem, mau tutup. Terus akunya juga yang pilih – pilih terus hahaha.</p>