

LAMPIRAN

Wawancara dengan Vidi Prima, selaku Tim *Digital Marketing* Starbucks Indonesia.

1. Siapakah yang mengelola Instagram Starbucks Indonesia?

Instagram dikelola oleh Social Media Specialist, yang berada dibawah divisi Digital Marketing. Media sosial dipegang oleh *Social Media Specialist* yang bertanggung jawab mengelola isi konten dan membuat *copywriting* yang menarik.

2. Siapakah target market dari Starbucks Indonesia?

Untuk targetnya ya pria dan wanita, rentang usia 18-40 tahun, karena kan pada usia ini mereka masih pengguna aktif media sosial. Masih suka update misalkan di *instastory* kalo lagi nongkrong, jadi ya ngebantu promoin Starbucks sih. Sama usia produktif ini kan juga suka barang yang unik, jadi tiap *season* kita jual *merchandise* baru jadi mereka mau beli.

3. Media sosial apa saja yang digunakan oleh Starbucks Indonesia dalam melakukan kegiatan marketing?

Starbucks Indonesia menggunakan Instagram, Facebook, Line, Website, dan juga Twitter

4. Media sosial apa yang paling efektif untuk membangun *customer engagement* Starbucks Indonesia?

Saat ini salah satu yang paling efektif yakni menggunakan Instagram, karena bisa melakukan komunikasi dua arah dimana *followers* bisa memberikan komentar di setiap *posting-an* dan admin Instagram juga bisa membalas. Selain itu dengan menggunakan Instagram tidak terbatas jumlah postingan dan juga tidak membutuhkan biaya tambahan. Tidak seperti Line yang setiap *broadcast-nya* memiliki batasan.

5. Bagaimana cara Starbucks Indonesia meningkatkan *followers*, *like*, dan komentar di Instagram?

Cara yang dilakukan pastinya dengan memberikan konten yang menarik dan interaktif. Contohnya dengan melakukan promo pembelian minuman. Ada beberapa promo yang mengharuskan *followers* untuk memberi *like* maupun *mention* ke beberapa teman. Nah,

darisitu akan memunculkan *word-of-mouth* yang berdampak pada jumlah followers, *like*, *share*, dan juga komentar.

6. Konten apa saja yang di-posting oleh Starbucks Indonesia? Dan kapan saja waktunya?

Kontennya bermacam-macam, ada produk terbaru, kalau misalkan kita ganti *season* pasti ada tumbler atau *merchandise* yang beraneka ragam. Selain itu juga ada minuman baru. Selain itu juga *update* tentang *event* yang telah atau akan diselenggarakan. Seperti *event* terakhirnya itu kolaborasi Starbucks Indonesia dengan seniman dari The Special ID. Nah selain itu kita juga suka buat *games* salah satunya ‘*Catch and Sip*’ dan *customer* akan mendapat potongan dua puluh ribu untuk *Summer drinks* kita.

7. Konten apakah yang paling banyak mendapat *like*, *comment*, dan *share*?

Biasanya sih minuman atau makanan baru lebih banyak *like* dan *comment*-nya. Isi komentarnya juga mengajak orang lain buat coba si produk terbaru ini. Dan juga kalau udah coba mereka juga suka ngasih pendapat tentang produk baru tersebut. Dan kalau kita ada promo dengan syarat harus *like* atau *mention* ke teman, itu juga paling banyak. Kalau video, yang paling banyak kalau promo juga contohnya *capture* biar dapet potongan 20 ribu.

8. Apakah *followers* mau berperan aktif dalam mengikuti *games* yang dibuat di Instagram Starbucks Indonesia?

Kalau cuma *capture* untuk dapat potongan harga sih banyak ya. Games yang terakhir dibuat itu desain tumbler dengan *tools* yang udah dikasih. Itu juga lumayan banyak peminatnya, karena hadiahnya juga lumayan.

9. Apakah kegiatan yang dilakukan di Instagram Starbucks Indonesia membuat *customer* merasa terikat dan mau menjadi loyal *customer* dengan datang ke starbucks?

Kalau dibilang bisa menarik, bisa banget karena konten yang ada di media sosial itu berupa promo dan *customer* bisa dapat *benefit* tersendiri di dalamnya. Selain itu juga dari event seperti *Art In Cup*, kita pernah buat *Create Your Own Cup*. Disitu *followers* bisa desain cup melalui link yang sudah kita sediakan beserta *tools* yang ada. Nah, pemenangnya bisa mendapat Starbucks Card senilai satu juta rupiah. Selain itu, aktivitas di Starbucks itu ada Corporate Social Responsibility dimana kita nge-post

kegiatan seperti kita membuat *water tank* didaerah terpencil dan *customer* bakal ngeliat kalau kita brand yang bukan hanya mencari laba tapi kita peduli juga terhadap sesama atau lingkungan dimana *customer* akan mendapat pencerahan tentang brand kita yang akan menarik *customer* untuk bukan hanya membeli produk tapi secara tidak langsung uang mereka bisa membantu sesamanya dengan keuntungan yang kita dapat.

Wawancara dengan Rudi Saputra selaku Manager Starbucks Plaza Festival

1. Media sosial apa saja yang digunakan oleh Starbucks Indonesia dalam melakukan kegiatan marketing?

Starbucks Indonesia menggunakan Instagram, Facebook, Line, dan juga Twitter

2. Dari semua sosial media yang digunakan, mana yang paling efektif untuk melakukan kegiatan marketing? Dan apa alasannya?

Kalau dari keempat media sosial tadi, yang paling efektif itu ada di Instagram dan Line. Karena disitu lebih di *highlight* tentang produk baru, dan promo.

3. Siapa yang mengelola media sosial Starbucks Indonesia? Bagaimana strukturnya?

Ada bagiannya di *head office* yaitu marketing yang terbagi menjadi *marketing promotion* untuk media cetak dan digital. Untuk media sosial yang mengelola adalah *digital marketing* untuk iklan dan promo yang di *launching* di media sosial tersebut

4. Konten apa saja yang diposting oleh starbucks?

Kontennya ada promo, minuman baru, *merchandise*, *games*, *campaign*, dan aktifitas yang dilakukan oleh Starbucks

5. Bagaimana cara Starbucks Indonesia meningkatkan *followers*, *like*, dan *comment* di Instagram?

Starbucks punya cara tersendiri yaitu melakukan promo dimana *customer* harus memberikan *like* dan *comment* di sebuah postingan untuk memperoleh *buy one get one*, atau lomba memposting karya dengan menggambar di cup minumannya sesuai tema yang ditentukan dan akan mendapat hadiah seperti *goodie bag* atau *merchandise* dari kita

6. Apakah cust loyal atau hanya mengincar promo yang datang berkunjung?

Untuk customer yang datang loyal atau tidak, kita punya segmentasi masing-masing karena hampir setiap hari customer yang loyal pasti akan datang. Nah, efektifnya dari promo itu ada customer yang hanya datang ketika promo di Instagram atau Line khusus untuk meningkatkan transaksi atau penjualan kita. Kalau dibilang dari efektivitas dari promo tersebut, kita bisa membedakan orang yang datang. Kalau dari promo itu tergantung dari media sosialnya

Nama Responden	Noke Devina
Pekerjaan	Dokter
Usia	28 tahun

- 1. Seberapa sering berkunjung ke Starbucks? Dimana tempat favoritnya?**
 Gue ke Starbucks itu seminggu bisa 3-4 kali. Itu gue biasanya cuma di Kokas, Bassura, Menteng
- 2. Apa alasan berkunjung ke Starbucks?**
 Alasannya pertama tempatnya enak buat gue belajar, ngerjain tugas, kerjaan. Terus dari baristanya juga enak, terus tempatnya ajasih sebenarnya lebih kesitu
- 3. Apakah Anda mengikuti media sosial Sbux Indonesia? Apa saja?**
Social media-nya Starbucks yang gue ikutin ada Line, Instagram, terus kalau Twitter gue baca sekilas aja sih ga gue follow
- 4. Apa alasan mem-follow Instagram Starbucks Indonesia?**
 Biasanya yang gue liat tumbler yang lagi edisi saat itu, minuman yang lagi menarik, sama promo apa yang lagi ada di bulan itu
- 5. Apakah konten visual dan video di Instagram Starbucks Indonesia mudah dipahami?**
 Menurut gue sih kontennya udah gampang banget sih dingertiin, sama orang yang ga paham kopi pun juga paham, gampang banget dan bagus untuk visual videonya
- 6. Apakah Anda mau untuk membagi konten yang dilihat di Instagram Starbucks Indonesia kepada orang lain?**
 Jarang sih gue share tapi biasanya kalau gue *like* kan biasanya masuk ke *timeline* orang, jadi biasanya dari situ aja sih
- 7. Apakah dengan melihat akun Instagram Starbucks Indonesia membuat anda mau berkunjung dan membeli produk?**
 Biasanya 70% lah kemungkinan gue untuk dating kalau setelah gue liat ya. Tapi kalau misalnya lagi dipromoin menunya lagi ga gue suka biasanya sih engga. Tapi kalau ada yang menarik gue berkunjung
- 8. Apakah ada faktor lingkungan seperti teman atau keluarga yang membuat Anda mau berkunjung ke Starbucks?**
 Kalau dulu sih ada temen gue yang gila banget sama Starbucks sampe seminggu gue pernah senin-jumat gue ke Starbucks, tapi setelah itu ya lebih ke diri sendiri aja yang pengen ke toko
- 9. Apakah Anda melihat dengan detail konten yang dishare oleh Instagram Starbucks Indonesia?**
 Biasanya gue liat dulu, *screening*, kalau menarik gue perhatiin banget, kalau engga gue skip

10. Apakah Anda sering memberi *like* dan komentar pada postingan Instagram Starbucks Indonesia?

Biasanya gue cuma nge-*like* sih kalau *comment* gapernah

11. Apakah Anda mau *me-repost* postingan Starbucks Indonesia ke akun Anda?

Kayanya gapernah deh gue nge-*repost*

12. Apakah Anda pernah mengikuti kompetisi yang diadakan Starbucks Indonesia lewat Instagramnya?

Kayanya sih gue gapernah ikut kompetisinya

13. Menurut Anda hal apa yang membuat Instagram Starbucks Indonesia berbeda dengan akun Instagram *coffee shop* lainnya?

Yang bikin beda menurut gue ngejual *merchandise*-nya, kaya *tumbler* lucunya, kalau kopi lain kan ga ada tuh dia Cuma ngeluarin menunya doing, kalau Starbucks sih lebih kearah situ

14. Menurut Anda, apa kekurangan yang dimiliki oleh Instagram Starbucks Indonesia?

Kayanya sih gaada sih dari semua yang dia *post* oke

Nama Responden	Aldian Yusup
Pekerjaan	Pegawai Swasta
Usia	25 tahun

- 1. Seberapa sering berkunjung ke Starbucks? Dimana tempat favoritnya?**
 Kalau dulu gue pas jamannya di bogor seringnya itu di Botani Square, seminggu 3 kali lah ya. Semenjak pindah ke Jakarta seminggu 2 kali – 3 kali di Plaza festival atau Setiabudi One. Jadi ga terlalu sering karena gue juga kerja kali ya
- 2. Apa alasan berkunjung ke Starbucks?**
 Pertama, enak ya untuk *hangout*. Terus untuk kerja pun bisa dibilang masih enak. Terus dari baristanya juga ramah tamah jadi ngebuat kita tuh bisa nyaman. *Ambient*-nya beda sih dari *coffee shop* lain
- 3. Apakah Anda mengikuti media sosial Starbucks Indonesia? Apa saja?**
 Gue follow yang Instagramnya ajasih, karena kebetulan gue lebih aktif di Instagram aja
- 4. Apa alasan mem-follow Instagram Starbucks Indonesia?**
 Paling kaya *update* minuman baru, terus promo baru. Yang menarik itu promo, terus kontennya itu bagus banget ya, dari *caption* juga ngena banget, bikin orang pengen berkunjung ke Starbucks gitu. *Digital marketing*-nya Starbucks keren banget, gitu sih
- 5. Apakah konten visual dan video di Instagram Starbucks Indonesia mudah dipahami?**
 Ada beberapa perbedaan kali ya, ada yang mudah dipahami ada yang engga. Tergantung juga individu yang baca itu lagi ngapain ya, kalau dia lagi nyantai mungkin jadi mudah dipahami gitu.
- 6. Apakah Anda mau untuk membagi konten yang dilihat di Instagram Starbucks Indonesia kepada orang lain?**
 Kalau misalkan gue liat kontennya Starbucks sendiri paling kirimnya lewat *message*, kecuali kalau lagi ketemu sama temen paling ajaknya ke Starbuksnya aja missal lagi ada promo apa
- 7. Apakah dengan melihat akun Instagram Starbucks Indonesia membuat anda mau berkunjung dan membeli produk?**
 Tergantung tanggal kali ya, kalau di akhir bulan mikir-mikir nih, tapi kalau misalkan buat udah gajian atau finansial lagi oke ya gue berkunjung ke Starbucks. Soalnya kan kalau buat anak rantau semuanya butuh perhitungan ya
- 8. Apakah ada faktor lingkungan seperti teman atau keluarga yang membuat Anda mau berkunjung ke Starbucks?**
 Tergantung ya jadi kalo misalkan sendirian sih gue jarang ya kecuali lagi ada kerjaan atau gue lagi pengen nyantai buat lebih focus gue lebih milih sendiri, *hangout* pun kalau temen ngajak ke Starbucks yaudah oke gitu. Tergantung situasi sih sebenarnya

9. Apakah Anda melihat dengan detail konten yang dishare oleh Instagram Starbucks Indonesia?

Tidak terlalu detail sih sebenarnya ya kalau misal *mood*-nya lagi bagus ya detail, tapi kalo engga ya cuma liat inti dari foto sama captionnya aja

10. Apakah Anda sering memberi like dan komentar pada postingan Instagram Starbucks Indonesia?

Ga sering sih kadang-kadang, kalau *comment* gapernah

11. Apakah Anda mau merepost postingan Starbucks Indonesia ke akun Anda?

Kalau gue repost sih gapernah, tapi kal gue lagi nongkrong nih misalkan, kaya bikin *instastory* ajasih pake *hashtag*-nya Starbucks

12. Apakah Anda pernah mengikuti kompetisi yang diadakan Starbucks Indonesia lewat Instagramnya?

Gapernah ikut-ikutan sih kompetisi di Instagram itu

13. Menurut anda hal apa yang membuat Instagram Starbucks Indonesia berbeda dengan akun Instagram *coffee shop* lainnya?

Lebih tertata kali ya, karena mungkin dari factor management, terus pembagian divisi udah jelas. Jadi orang sosmednya pun emang focus di sosmed Starbucks sendiri. Kan kalo di *coffee shop* lain masih ada yang merangkap gitu lah jadi mereka ga terlalu focus. Kontennya juga bagus dan kalau *update* itu rutin

14. Menurut Anda, apa kekurangan yang dimiliki oleh Instagram Starbucks Indonesia?

Menurut gue sih dia harus *upload* konsep toko atau tata letak biar orang tau perbedaan konsepnya. Sekarang kan ada yang baru juga yang di Bali kan beda tuh, jadi lebih tertarik. Kan ga semua orang lebih memilih rasa ya, ada juga yang lebih memilih *ambience*, nyaman atau engganya gitu

Nama Responden	Ramses Samosir
Pekerjaan	Pegawai Swasta
Usia	30 tahun

1. Seberapa sering berkunjung ke Starbucks? Dimana tempat favoritnya?

Kalau tempat berkunjung sih saya pasti di Cyber 2 ya karena saya ditempat kantor saya juga. Jadi ini mungkin merupakan salah satu tempat favorit karena saya juga kebetulan untuk Starbucks sendiri jarang diluar sih lebih di area kantor aja

2. Apa alasan berkunjung ke Starbucks?

Untuk berkunjung sendiri sih ya mungkin karena untuk lunch, meeting, atau ya untuk kumpul sama temen-temen aja yang dikantor atau kalau mau sarapan pagi ya biasanya makan juga disini

3. Apakah Anda mengikuti media sosial Starbucks Indonesia? Apa saja?

Kebetulan sih untuk sosial media Starbucks yang saya ikut sih ya di Instagram sbuxindo, di Line, sama di kartunya sendiri kita juga suka dikirimin email, mungkin gitu sih tambahannya kalau diluar medsos

4. Apa alasan mem-follow Instagram Starbucks Indonesia?

Kebetulan awalnya karena dikasi tau temen terus diliat-liat fungsinya juga makin banyak. Disitu kita bisa liat promo atau campaign, jadi kita bisa liat info lebih banyak di Ignya sendiri si Sbux lg bikin apa dan dia kan juga suka sharing juga

5. Apakah konten visual dan video di Instagram Starbucks Indonesia mudah dipahami?

Kalau untuk yang kita-kita sih ya mungkin diilang mudah dipahami sih ya mudah dipahami sih ya. Tapi kan untuk konten-konten sendiri kan kita misalkan untuk promo ya kita musti ngeliat juga dia tuh lagi ada promo apa, tambahan apa, syarat dan ketentuannya apa lebih kesitu sih. Dibilang mudah dipahami secara visual ya oke sih jadi biasanya kan kebetulan di umuran saya tuh kita ngeliatnya sih lebih ke kontennya detail sih ya jadi kita liat lebih lama, kita liat-liat dulu, baru kita tanya ini ada apa kalo missal kita lagi di Starbucksnya

6. Apakah Anda mau untuk membagi konten yang dilihat di Instagram Starbucks Indonesia kepada orang lain?

Kalau untuk di share ya beberapa ada yang pernah saya share sih misal kalau lagi ada promo sih kan kita bisa langsung share ke temen-temen. Misalkan ada promo buy 1 get 1 ya kita bisa share ke temen dan ajak nongkrong bareng atau kita mau ngobrol-ngobrol atau apa. Atau missal kaya kemaren ada campaign gitu saya juga share juga sih ke temen-temen missal ini ada gerakan apa saya juga sharing sih jadi kita bisa ya belanja untuk menambah programnya mereka jadi seperti terbantu juga sih

7. Apakah dengan melihat akun Instagram Starbucks Indonesia membuat anda mau berkunjung dan mau membeli produk?

Kalau berkunjung pasti sih ya karena kebetulan awalnya saya tidak terlalu suka kopi dan Starbucks itukan utamanya kan kopi dan kebetulan dia sudah menjual berbagai

macam jadinya saya sih jadi pengen berkunjung gitu dan membeli produk karena dia banyak minuman yang bisa saya konsumsi selain kopi. Mungkin ada teh, mungkin ada coklat, mungkin ada makanan-makanannya bisa saya makan juga. Tapi untuk *overall* ya dia oke sih jadi itu membuat saya ingin beli juga lah sebagai konsumen.

8. Apakah ada faktor lingkungan seperti teman atau keluarga yang membuat Anda mau berkunjung ke Starbucks?

Kalau ke Starbucks sendiri awalnya saya dari temen sih ngajakin ngumpul, terus ada *client* ngajakin *meeting*nya ke Starbucks, terus ya kebetulan saya dapetnya dari situ sih infonya. Dan untuk keluarga sendiri sih malah saya sih yang *ngajak* keluarga untuk datang, kita sekedar minum kopi, biasanya lagi nunggu, saya ajak ke Starbucks ya karena tempatnya kan dia lumayan enak dan untuk nunggu-nunggu cukup lah tempatnya

9. Apakah Anda melihat dengan detail konten yang dishare oleh Instagram Starbucks Indonesia?

Saya sih ngeliat dulu kontennya apa ya, kalo misalnya itu menarik buat saya biasanya saya langsung cek dulu ada info apa. Cuma kalau sekedar info-info yang lewat ajasih saya biasanya lewatin ajasih

10. Apakah Anda sering memberi like dan komentar pada postingan Instagram Starbucks Indonesia?

Kalau *like* saya sih pasti, tapi untuk komentar saya sih kurang karena saya tipenya lebih suka nge-*like* sih ya. Jadi saya liat saya baca, kalau menurut saya oke ya saya *like* tapi tetep untuk komentar sendiri kayanya kurang sih

11. Apakah Anda mau me-repost postingan Starbucks Indonesia ke akun Anda?

So far sih jarang sih untuk ngerepost, tapi ya seperti yang saya tadi bilang kalau untuk *social campaign* saya pernah repost supaya temen-temen saya juga ngeliat jugasih

12. Apakah Anda pernah mengikuti kompetisi yang diadakan Starbucks Indonesia lewat Instagramnya?

Yang jelas saya belum pernah sih karena saya gasuka dengan konten seperti itu jadi gapernah ngikutin

13. Menurut anda hal apa yang membuat Instagram Starbucks Indonesia berbeda dengan akun Instagram coffee shop lainnya?

Ya mungkin karena Starbucks itu sudah besar juga di Indonesia jadi kita pasti sebagai konsumen ya pasti akan *follow* dia sih ya. Dan konten-kontennya juga oke jadi kita juga ngerasa dia itu dekat dengan pelanggan. Jadi kita juga mikir juga untuk berbagai macam hal seperti sosial, itu jugasih salah satu kebagusannya

14. Menurut Anda, apa kekurangan yang dimiliki oleh Instagram Starbucks Indonesia?

Kontennya tidak terlalu sering juga ya mungkin itu salah satu kekurangannya. Mungkin perlu lebih banyak lagi program yang menarik konsumennya untuk membeli

Nama Responden	Salsabila Asa Diah
Pekerjaan	Mahasiswa
Usia	22 tahun

- 1. Seberapa sering berkunjung ke Starbucks? Dimana tempat favoritnya?**
 Sering sih soalnya Starbucks banyak promonya, paling sering di Metropole soalnya deket kampus
- 2. Apa alasan berkunjung ke Starbucks?**
 Karena banyak promonya
- 3. Apakah Anda mengikuti media sosial Starbucks Indonesia? Apa saja?**
 Di Line ajasih soalnya yang sering promo dari Line. Terus Instagram jugasih cuman lebih sering ngecek ke Line
- 4. Apa alasan mem-follow Instagram Starbucks Indonesia?**
 Seru ajasih soalnya kalau di instagramnya kaya misalnya ada menu-menu baru, Frappucino baru, terus sama suka ada tumbler kan kadang-kadang Starbucks tumblernya lucu-lucu gitu ya *per-season* jadi kalau liat dari Instagramnya jadi lebih *update* aja
- 5. Apakah konten visual dan video di Instagram Starbucks Indonesia mudah dipahami?**
 Konten di Instagram Starbucks sih menarik ya, kaya yang kemarin tuh ada *simply caramel* terus lucu gitu kontennya. Jadi kaya di appnya juga ada kaya games gitu biar dapat minuman dengan *special price*, nah itutuh ngeliat videonya itu pertama kali dari Instagram baru deh abis itu baru tau kalau ada yang baru
- 6. Apakah Anda mau untuk membagi konten yang dilihat di Instagram Starbucks Indonesia kepada orang lain?**
 Jarang sih, cuma paling ngeshare kalau ada promo
- 7. Apakah dengan melihat akun Instagram Starbucks Indonesia membuat anda mau berkunjung dan membeli produk?**
 Iya sih soalnya kan kaya seru-seru gitu ya, karena kita anaknya *update* banget terus yaudah jadi kadang-kadang dari temen jugasih dikasi tau gitu. Jadi pengen dateng ke Starbucks kalau misalnya ada *season* baru gitu
- 8. Apakah ada faktor lingkungan seperti teman atau keluarga yang membuat Anda mau berkunjung ke Starbucks?**
 Bisanya sih karena pengennya buy 1 get 1 jadi pasti ngajak temen atau mungkin temen yang ngasih tau jadinya pengen deh ke Starbucks
- 9. Apakah Anda melihat dengan detail konten yang dishare oleh Instagram Starbucks Indonesia?**
 Kalau ada season baru sih paling yang diperhatiin

10. Apakah Anda sering memberi *like* dan komentar pada postingan Instagram Starbucks Indonesia?

Biasanya *like* ajasih jarang kalo *comment*

11. Apakah Anda mau *me-repost* postingan Starbucks Indonesia ke akun Anda?

Kayanya sih sejauh ini belum pernah ya

12. Apakah Anda pernah mengikuti kompetisi yang diadakan Starbucks Indonesia lewat Instagramnya?

Belum juga

13. Menurut anda hal apa yang membuat Instagram Starbucks Indonesia berbeda dengan akun Instagram *coffee shop* lainnya?

Yang bikin beda karena Starbucks tuh konsisten kaya misalnya ada *seasonnya*. Jadi misalnya kemarin tuh kaya *Christmas* dia ada cup-cup lucu gitu terus di *share* di Instagram. Kalo *coffee shop* lain itu-itu aja. Kalau starbucks tuh selalu ada yang baru

14. Menurut Anda, apa kekurangan yang dimiliki oleh Instagram Starbucks Indonesia?

Kayanya gaada sih, bagus-bagus aja kok kontennya