

LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA MANAJER DAN KONSUMEN MAKMUR JAYA COFFEE ROASTER BANDUNG

Informan : - Bapak Nicholas Stevan ,Manajer Makmur Jaya Coffee Roaster
Bandung

- Reza , Eka & Fatimah ,Konsumen Makmur Jaya Coffee Roaster
Bandung

1. Produk atau menu apa saja yang ditawarkan Makmur Jaya Coffee Roaster?
2. Produk atau inovasi apa yang ditawarkan Makmur Jaya Coffee Roaster di Masa Pandemi Coivid 19 ?
3. Bagaimana Makmur Jaya Coffee Roaster bisa menjamin kualitas produk ?
4. Apakah harga yg ditawarkan Makmur Jaya Coffee Roaster terjangkau?
6. Metode pemabayaran apa saja yang ditawarkan Makmur Jaya Coffee Roaster di masa pandemic covid 19 ?
6. Apakah lokasi Makmur Jaya Coffee Roaster strategis?
7. Seberapa penting sebuah tempat atau lokasi bagi Makmur Jaya Coffee Roaster ?
8. Apakah ada kemudahan akses dalam mendapatkan produk ?
9. Bagaimana strategi promosi yang diterapkan Makmur Jaya Coffee Roaster di masa pandemic covid 19 ?
10. Media apa yang digunakan dalam melakukan promosi ?
12. Seperti apa standar pelayanan yang diketahui oleh setiap karyawan ?
13. Adakah standar penampilan dan protokol Kesehatan yang dimiliki karyawan ?
15. Apa ada kriteria khusus dalam memilih dan menempatkan posisi karyawan ?
(khusus Manajer)

16. Bagaimana penerapan Makmur Jaya Coffee Roaster dalam memberikan pelayanan terbaik untuk melayani konsumen?
17. Adakah aturan aturan yang menonjolkan untuk melaksanakan SOP pelayanan pada masa pandemic covid 19 di Makmur Jaya Coffee Roaster ?
18. Adakah layanan untuk menyampaikan keluhan konsumen ?
19. Bagaimana penataan eksterior dan interior di Makmur Jaya Coffee Roaster ? apakah sudah memenuh protocol Kesehatan juga?
20. Fasilitas apa yang terdapat di dalam Makmur Jaya Coffee Roaster ?

LAMPIRAN 2

Dokumentasi

