

LAMPIRAN

A. Naskah Wawancara Dengan Narasumber

Salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara tidak terstruktur. Teknik ini dilakukan karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi topik secara lebih luas dan mendalam serta memberikan kebebasan bagi responden untuk menjelaskan pendapat atau pandangan mereka secara lebih terbuka dan mendalam tanpa terikat oleh waktu atau pertanyaan yang ditentukan sebelumnya. Wawancara tidak terstruktur ini dilakukan dengan Marvin Luckiyanto Wijaya selaku rekan kerja, dan Ko Victor Fernando selaku *Chief Technology Officer* dari Livera.

Dikarenakan wawancara dilakukan sambil berbincang, naskah telah peneliti seleksi menjadi kalimat yang diperlukan untuk penelitian ini saja.

1. Pertanyaan: Apakah Livera memiliki aplikasi untuk *customer experience* setelah melakukan pembelian?

Jawaban: Sebelum adanya aplikasi Livera *Experience*, perusahaan hanya memiliki situs web yang menunjukkan produk-produk yang ditawarkan untuk pelanggan.

2. Pertanyaan: Bagaimana alur dari aplikasi Livera *Experience* ini?

Jawaban: Pertama pengguna harus memasukkan kode transaksi yang disediakan setelah melakukan pembelian produk. Lalu akan muncul halaman yang menunjukkan produk, pengguna diharuskan untuk menyambungkan akun google mereka dengan aplikasi sehingga aplikasi dapat menunjukkan produk berikut dengan waktu yang sudah ditentukan.

3. Pertanyaan: Apakah admin dapat melihat data customer secara otomatis?





Jawaban: Sebelum aplikasi *Livera Admin Dashboard* dibuat, admin hanya dapat melihat data customer melalui *history* transaksi melalui WhatsApp dan E-Commerce

4. Pertanyaan: Apakah aplikasi *Livera Experience* ini akan diintegrasikan ke *mobile* seperti android ataupun ios?

Jawaban: Tidak untuk sekarang, biaya yang dibutuhkan untuk melakukan *maintainence* lebih mahal dibandingkan aplikasi *website* dan banyak pembeli yang kemungkinan tidak mengunduh aplikasi tersebut.

5. Pertanyaan: Apa yang akan dilakukan dengan data yang diperoleh dari pengguna aplikasi?

Jawaban: kita akan melihat produk-produk mana yang lebih diminati dibandingkan produk lainnya lalu kita akan memberikan penawaran terbaik untuk produk tersebut melalui *email* yang sudah diperoleh.

6. Pertanyaan: Apa tujuan utama dari perancangan aplikasi *Livera Experience* yang peneliti buat?

Jawaban: Tujuan utama dari aplikasi yang kalian buat adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan setelah mereka melakukan pembelian. Aplikasi ini membantu untuk mengingatkan pelanggan agar dapat mengonsumsi produk sesuai dengan waktu yang sudah kami tentukan.

7. Pertanyaan: Apakah dengan dibuatnya aplikasi *Livera Experience* ini akan menambah jumlah pelanggan pada *Livera*?

Jawaban: Pelanggan yang puas dengan pengalaman belanja dan layanan yang diberikan oleh perusahaan melalui aplikasi ini dapat merekomendasikan produk kami kepada keluarga, teman, atau kenalan mereka. Selain itu, aplikasi ini juga dapat membantu perusahaan untuk

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

memperoleh umpan balik positif dari pelanggan dan meningkatkan citra merek perusahaan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

