PANDUAN PERTANYAAN UNTUK KLIEN

A. PROFIL

a. Identitas subyek	Nama, jenis kelamin, usia, tanggal lahir, alamat, pendidikan, suku bangsa, status pernikahan dan agama.
b. Lingkungan pekerjaan	1. Latar belakang pekerjaan 2. Berapa kali telah menggunakan EO LA PARTIE

I. Soft Attributes

- Communication
 - Apakah EO anda dapat memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan anda?
 - Apakah EO dapat mendengar dan mengerti keinginan anda?
 - Apakah anda pernah mengalami kesulitan berkomunikasi dengan EO anda?
 - Apakah EO anda rajin memberitahu mengenai perkembangan persiapan event anda?
- Courtesy
 - Apakah EO anda bersikap sopan, sabar, hangat, menghargai dan menghormati serta respek kepada anda?
 - Bagaimana tindakan EO apabila ia berbeda pendapat dengan anda?
 - Seberapa peduli EO terhadap anda?
- Flexibility
 - Apa anda memiliki keluhan terhadap EO dan marketing yang melayani anda? Apakah anda mempunyai saran terhadap mereka? Apakah saran tersebut pernah dibicarakan kepada marketing anda? Dan apakah saran tersebut diterima oleh pihak mereka dan dilaksanakan?
 - Apakah ada tindakan ataupun usaha untuk memenuhi permintaan atau keinginan anda?

II. Hard Attributes

- Access
 - Dimanakah lokasi EO pilihan anda?
 - Apakah lokasi tersebut mudah dijangkau?
 - Apakah lokasi tersebut memiliki akses parkir, jalan besar dan rute perjalanan yang mudah dimengerti?
 - Apakah anda mudah untuk menghubungi marketing anda?
- Availability
 - Apakah anda harus menunggu bila ingin berjumpa dengan marketing, karena kesibukan marketing anda?
 - Apakah anda merasa marketing anda cukup mempunyai waktu untuk anda?
 - Apa saja fasilitas yang dapat diberikan di tempat EO?
 - Apakah ada fasilitas informasi yang anda dapatkan dari EO anda?
 - Apakah ada kemudahan transaksi bagi anda yang berbentuk online?
- Cleanliness
 - Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan, kerapian, keteraturan dari tempat EO tersebut?
 - Apakah penampilan marketing anda rapi dan professional?
- Competence
 - Apakah Marketing anda mengikuti perkembangan dunia entertainment?
 - Bagaimana marketing anda memberikan rekomendasi terhadap anda? Dan menurut anda apa yang menjadi pertimbangan Marketing dalam merekomendasikan kepada anda?
 - Apakah anda pernah menghadapi masalah dengan marketing? Dan bagaimana marketing anda mengatasinya?
 - Apakah anda merasa bahwa marketing anda memahami karakter anda?
 - Bagaimana pengetahuan marketing anda di bidang entertainment?

- Apakah marketing anda cakap, terampil dan ahli dalam memberikan layanan kepada anda?
- Reliability
 - Apakah marketing anda konsisten dan dapat dipercaya dalam melayani anda?
 - Bagaimana marketing anda melakukan order yang anda pesan?
 - Apa yang dilakukan marketing pada saat ia memprospek anda untuk memakai jasa event organizer yang ditawarkan? Apa saja yang dijanjikannya? Dan apakah janji tersebut dapat direalisasikan?
 - Apakah marketing anda pernah salah dalam melakukan pekerjaan? Dan apa yang marketing anda lakukan kemudian? (menyangkut ketelitian broker)
- Responsiveness
 - Apakah marketing anda bertanggung jawab, rela membantu anda?
 - Apa yang marketing lakukan untuk membantu anda dalam memenuhi permintaan anda? Bagaimana caranya?
 - Apakah marketing anda bertanggung jawab terhadap order yang diberikan oleh anda? Dalam hal konfirmasi dan sebagainya.
 - Apakah marketing anda pernah melakukan kesalahan? Apa yang dilakukannya? (apakah mengakuinya?)
- Security
 - Apakah anda merasa bahwa marketing anda dapat menjaga privasi anda?
 - Apakah anda percaya kepada marketing anda?
 - Apakah anda percaya dengan event organizer yang anda pakai?
 - Apakah anda percaya dengan reputasi event organizer anda?

LAMPIRAN

PANDUAN PERTANYAAN UNTUK MARKETING

A. PROFIL

a. Identitas subyek	Nama, jenis kelamin, usia, tanggal lahir, alamat, pendidikan, suku bangsa, status pernikahan dan agama.
b. Lingkungan pekerjaan	1. Latar belakang pengalaman kerja 2. Lama bekerja di EO ini 3. Banyak klien yang ditangani 4. Jabatan di EO dan rentang pendapatan

SERVICE QUALITY

I. Soft Attributes

- Communication
 - Apakah anda pernah kesulitan dalam berkomunikasi atau salah paham dengan klien anda?
 - Dalam bentuk apakah anda berkomunikasi dengan klien anda?
 - Apakah anda mengerti keinginan klien anda?
 - Informasi apa saja yang dapat anda diberikan kepada klien anda?
- Courtesy
 - Bagaimana anda bersikap terhadap klien?
 - Apakah pernah anda berbeda pendapat dengan klien anda? Dan apa reaksi anda?
- Flexibility
 - Bagaimana anda menanggapi permintaan dari klien anda?
 - Apakah anda pernah mengubah bentuk layanan anda? Apa alasannya?

II. Hard Attributes

- Access
 - Dimanakah lokasi anda bekerja?
- Availability
 - Berapa banyak marketing yang tersedia di tempat anda?
 - Berapa banyak klien yang anda tangani?
 - Bagaimana anda membagi waktu anda?
 - Apa saja fasilitas di tempat anda bekerja?
 - Apakah ada fasilitas informasi yang dapat diberikan kepada klien?
- Cleanliness
 - Bagaimana anda berpendapat tentang ruangan kerja anda?
 - Menurut anda, apakah penampilan marketing lain di tempat anda bekerja rapi dan professional?
- Competence
 - Apakah anda memahami secara umum tentang produk yang anda tawarkan kepada klien?
 - Apakah anda mengikuti perkembangan atau sesuatu yang lagi trend dan diinginkan oleh banyak klien?
 - Bagaimana anda memberikan rekomendasi terhadap klien? Dan apa yang menjadi pertimbangan saudara?
 - Apakah anda pernah menghadapi masalah dalam menghadapi klien? Dan bagaimana mengatasinya?
 - Apa yang anda lakukan bila pasar sedang tidak menentu dan cenderung turun?
 - Apa saja yang anda lakukan bila anda menemui klien baru? Apakah anda dapat memahami karakternya?
- Reliability
 - Apakah anda konsisten dan dapat dipercaya dalam melayani klien anda?
 - Bagaimana anda menjalankan order yang dipesan oleh klien?

- Apa yang anda janjikan kepada klien ketika ia baru mengatakan akan memakai event organizer anda?
- Apakah kenyataan sesuai dengan janji tersebut?
- Apakah anda pernah salah dalam melakukan pekerjaan? Dan apa yang anda lakukan kemudian?
- Responsiveness
 - Apa yang anda lakukan untuk membantu klien dalam memenuhi permintaannya? Bagaimana caranya?
 - Apakah anda pernah menghadapi klien yang super cerewet? Dan bagaimana menanggapi?
 - Apakah anda pernah melakukan kesalahan? Apa yang anda lakukan? (apakah mengakuinya?)
- Security
 - Apa yang terjadi apabila ada orang yang menanyakan data klien anda?
 - Apakah pernah anda ditanyai mengenai klien anda yang lain? Apa tanggapan saudara?
 - Apakah event organizer anda dapat dipercaya untuk dijadikan pilihan? Apakah pernah ada kasus? Dan bagaimana mengatasinya?

Profil Subyek:

Nama : Richard Sutanto
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Usia : 32
 Tanggal Lahir : 12-11-1981
 Alamat : Jl. Margorejo Indah 1A/534
 Pendidikan : S1
 Suku : China
 Status Pernikahan : Kawin
 Agama : Kristen

1. P: Selamat siang Pak. Saya Jimmy Sugiarto, mahasiswa yang sedang mengerjakan tesis mengenai La Partie Event Organizer. Mohon Maaf boleh saya tahu nama Bapak?
 A: Selamat siang. Nama saya Richard
2. P: Terima kasih atas waktunya. Boleh saya tahu posisi Bapak di perusahaan ini sebagai apa?
 A: Saya di sini sebagai bagian audit. Saya sudah berada di sini selama 4 tahun.
3. P: Anda sudah berapa kali menggunakan jasa EO La Partie?
 A: Sekali. Untuk resepsi pernikahan saya 2 tahun yang lalu.
4. P: Apakah EO anda dapat memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan anda?
 A: Ya, semua yang ingin saya ketahui, dijawab dengan memuaskan oleh orang EO
5. P: Apakah EO dapat mendengar dan mengerti keinginan anda?
 A: Ya, orang yang menjadi CP adalah orang yang dapat mengerti keinginan konsumennya, hingga puas.
6. P: Apakah anda pernah mengalami kesulitan berkomunikasi dengan EO anda?
 A: Tidak pernah.
7. P: Apakah EO anda rajin memberitahu mengenai perkembangan persiapan event anda?
 A: Ya. Setelah selesai melakukan suatu persiapan tertentu, maka mereka akan menghubungi saya untuk memberitahukan perkembangannya.

8. P: Apakah EO anda bersikap sopan, sabar, hangat, menghargai dan menghormati serta respek kepada anda?

A: Iya, mereka selalu menganggap saya sebagai konsumen sekaligus sebagai teman.

9. P: Bagaimana tindakan EO apabila ia berbeda pendapat dengan anda?

A: Mereka akan memberikan pendapat mereka kepada saya secara sopan dan baik, serta memberi saran pada saya. Akan tetapi mereka tetap akan setuju pada keputusan akhir saya.

10. P: Seberapa peduli EO terhadap anda?

A: Menurut saya, mereka melakukan tugas persiapan event saya sebaik-baiknya hingga dapat memuaskan saya.

11. P: Apa anda memiliki keluhan terhadap EO dan marketing yang melayani anda? Apakah anda mempunyai saran terhadap mereka? Apakah saran tersebut pernah dibicarakan kepada marketing anda? Dan apakah saran tersebut diterima oleh pihak mereka dan dilaksanakan?

A: Iya. Sesekali saya memberi saran pada mereka, dan mereka pun mau mendengarkan dan menampung saran saya, serta berusaha untuk melaksanakannya.

12. P: Apakah ada tindakan ataupun usaha untuk memenuhi permintaan atau keinginan anda?

A: Ada. Biasanya setelah saya memberikan permintaan pada mereka, mereka akan berusaha untuk mengikutinya.

13. P: Dimanakah lokasi EO pilihan anda?

A: Di kantor La Partie. Saya selalu merekomendasikannya untuk teman dan famili yang ingin menyelenggarakan acara.

14. P: Apakah lokasi tersebut mudah dijangkau?

A: Ya. Karena lokasinya berada di jalan besar dan mudah ditemukan.

15. P: Apakah lokasi tersebut memiliki akses parkir, jalan besar dan rute perjalanan yang mudah dimengerti?

A: Ya. Fasilitas aksesnya sangat lengkap.

16. P: Apakah anda mudah untuk menghubungi marketing anda?

A: Iya, karena mereka menyediakan pin BB dan nomor handphone untuk menghubunginya setiap saat.

17. P:Apakah anda harus menunggu bila ingin berjumpa dengan marketing, karena kesibukan marketing anda?
A: Iya, jika saya sebelumnya belum membuat janji. Karena mereka mempunyai jadwal yang padat.
18. P:Apakah anda merasa marketing anda cukup mempunyai waktu untuk anda?
A: Iya. Meskipun ia sibuk, ia selalu mengusahakan untuk berbicara pada saya mengenai perkembangan persiapan event saya.
19. P: Apa saja fasilitas yang dapat diberikan di tempat EO?
A: Ruang yang nyaman, juga sarana untuk membuat klien merasa nyaman selama mereka menjelaskan konsep acara, seperti meja, kursi, dan minuman.
20. P: Apakah ada fasilitas informasi yang anda dapatkan dari EO anda?
A: Ya, lewat bertemu langsung dan alat komunikasi yang lain.
21. P:Apakah ada kemudahan transaksi bagi anda yang berbentuk online?
A:Tidak ada.
22. P: Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan, kerapian, keteraturan dari tempat EO tersebut?
A: Menurut saya, tempat EO tersebut cukup bersih, rapi, dan teratur.
23. P:Apakah penampilan marketing anda rapi dan professional?
A: Iya, mereka mengenakan pakaian formal dan rapi.
24. P: Apakah Marketing anda mengikuti perkembangan dunia entertainment?
A: Iya, karena mereka tidak ingin ketinggalan zaman, sehingga dianggap kuno oleh para konsumen.
25. P:Bagaimana marketing anda memberikan rekomendasi terhadap anda? Dan menurut anda apa yang menjadi pertimbangan Marketing dalam merekomendasikan kepada anda?
A: Dia memiliki database lengkap dari para penyedia jasa pelengkap acara, seperti perlengkapan soundsystem, juga catering dan pengisi-pengisi acara untuk berbagai kesempatan. Dia akan memilih yang terbaik untuk dipikirkan.
26. P:Apakah anda pernah menghadapi masalah dengan marketing? Dan bagaimana marketing anda mengatasinya?
A: Pernah, tapi mereka mampu menyelesaikannya dengan baik.

27. P:Apakah anda merasa bahwa marketing anda memahami karakter anda?

A:Awalnya mereka masih belum mengerti karakter saya, tetapi di tengah perjalanan mereka mampu untuk beradaptasi dengan cepat dan mencoba memahami saya. Ya itu dapat saya maklumi, karena memang tiap orang memiliki karakter yang berbeda-beda.

28. P:Bagaimana pengetahuan marketing anda di bidang entertainment?

A:Menurut saya, pengetahuan mereka di bidang entertainment cukup luas, sehingga dapat ide kreasi yang dapat disampaikan.

29: P:Apakah marketing anda cakap, terampil dan ahli dalam memberikan layanan kepada anda?

A: Iya. Mereka memang sangat kompeten di bidangnya.

30 P:Apakah marketing anda konsisten dan dapat dipercaya dalam melayani anda?

A: Iya, mereka dapat dipercaya dalam melakukan persiapan event saya hingga acara dapat selesai. Dengan tepat waktu.

31 P:Bagaimana marketing anda melakukan order yang anda pesan?

A: Mereka melakukan penjelasan tentang bagaimana mereka akan merealisasikan order yang saya lakukan, dan meminta konfirmasi dari saya sebelum melakukannya. Apabila ada masalah, mereka akan mengkonfirmasi kepada saya untuk tiap perubahan yang perlu dilakukan untuk menyesuaikannya.

32 P:Apa yang dilakukan marketing pada saat ia memprospek anda untuk memakai jasa event organizer yang ditawarkan? Apa saja yang dijanjikannya? Dan apakah janji tersebut dapat direalisasikan?

A: Mereka dapat memastikan bahwa acara yang akan dipersiapkan dapat berjalan dengan baik dan lancar, dengan acara yang penuh kreasi. Dan pada akhirnya, mereka mampu melaksanakannya.

33 P:Apakah marketing anda pernah salah dalam melakukan pekerjaan? Dan apa yang marketing anda lakukan kemudian? (menyangkut ketelitian broker)

A: Mereka pernah berbuat salah, namun rasa tanggung jawab mereka yang tinggi membuat mereka mampu membayarnya dengan tindakan yang tepat.

34. P:Apakah marketing anda bertanggung jawab, rela membantu anda?

A:Ya, mereka bertanggung jawab dan dedikatif, mampu menyelesaikan masalah sampai akhir.

35 P: Apa yang marketing lakukan untuk membantu anda dalam memenuhi permintaan anda? Bagaimana caranya?

A: Mereka terus memantau perkembangan persiapan acara, dan apabila ada perubahan dan penyesuaian, mereka pasti menyampaikan kepada saya sebelum melaksanakannya.

36. P: Apakah marketing anda bertanggung jawab terhadap order yang diberikan oleh anda? Dalam hal konfirmasi dan sebagainya.

A: Ya, dalam setiap langkah, mereka mengkonfirmasi apabila terjadi perubahan.

37 P: Apakah marketing anda pernah melakukan kesalahan? Apa yang dilakukannya? (apakah mengakuinya?)

A: Ya, mereka terbuka dalam setiap kemajuan yang ada sehingga saya sangat percaya kepada mereka.

38 P: Apakah anda merasa bahwa marketing anda dapat menjaga privasi anda?

A: Ya, hal itu mereka jamin sejak awal.

39 P: Apakah anda percaya kepada marketing anda?

A: Ya, karena mereka menunjukkan bahwa mereka adalah orang yang bisa dipercaya.

40 P: Apakah anda percaya dengan event organizer yang anda pakai?

A: Ya, saya percaya dengan kinerja mereka, dan hal itu sudah terbukti.

41 P: Apakah anda percaya dengan reputasi event organizer anda?

A: Ya, reputasi mereka memang berdasarkan kualitas kerja mereka.

Profil Subyek:

Nama : David Kurniawan
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Usia : 49
 Tanggal Lahir : 12-11-1964
 Alamat : Jl. Niaga Tambang 12.
 Pendidikan : S1
 Suku : China
 Status Pernikahan : Kawin
 Agama : Kristen

1. P: Selamat siang Pak. Saya Jimmy Sugiarto, mahasiswa yang sedang mengerjakan tesis mengenai La Partie Event Organizer. Mohon Maaf boleh saya tahu nama Bapak?
 A: Selamat siang Jimmy. Nama saya David
2. P: Terima kasih atas waktunya. Boleh saya tahu Bapak bekerja sebagai apa?
 A: Saya sedang merintis usaha restaurant. Karena disamping modal tidak terlalu besar, tetapi semua orang butuh makan yato..
3. P: Anda sudah berapa kali menggunakan jasa EO La Partie?
 A: Selama ini saya baru sekali menggunakan jasa EO itu. Saat itu anak saya sedang ulang tahun ke17. Jadi saya mencoba EO untuk mempersiapkan ultah anak saya itu. Ya maklum, kan ulang tahun ke17 hanya sekali seumur hidup, jadi ya harus benar-benar baik acaranya.
4. P: Apakah EO anda dapat memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan anda?
 A: Ya, menurut saya sih informasi nya sudah sesuai dengan kebutuhan ya,, segala yang saya ingin tau dikasi tau dengan sejelas-jelasnya.
5. P: Apakah EO dapat mendengar dan mengerti keinginan anda?
 A: Menurut saya sih, EO lumayan lah mengerti keinginan saya. Kan emang sudah sepantasnya dan seharusnya seperti itu.
6. P: Apakah anda pernah mengalami kesulitan berkomunikasi dengan EO anda?
 A: Waktu itu sih saya tidak mengalami kesulitan yang besar koq dalam birbicara dengan nya.

7. P: Apakah EO anda rajin memberitahu mengenai perkembangan persiapan event anda?
A: Menurut saya EO itu memberitahu mengenai perkembangan sesuai kebutuhan lah. Pokoknya kan acara bisa terlaksana dengan baik pada akhirnya
8. P: Apakah EO anda bersikap sopan, sabar, hangat, menghargai dan menghormati serta respek kepada anda?
A: Iya dong, tentu saja.
9. P: Bagaimana tindakan EO apabila ia berbeda pendapat dengan anda?
A: Waktu itu sih pernah ada perbedaan pendapat. hmhhh, EO mengusulkan sesuatu, tetapi menurut saya itu kurang pas, jadi ya saya mengutarakan keinginan saya. Ya, karena saya yang punya acara, jadi nya EO menuruti keinginan saya.
10. P: Seberapa peduli EO terhadap anda?
A: Menurut saya, EO peduli dan mengerti segala persoalan dalam mempersiapkan jalannya acara. Mereka sangat teliti dalam bekerja.
11. P: Apa anda memiliki keluhan terhadap EO dan marketing yang melayani anda? Apakah anda mempunyai saran terhadap mereka? Apakah saran tersebut pernah dibicarakan kepada marketing anda? Dan apakah saran tersebut diterima oleh pihak mereka dan dilaksanakan?
A: OOooo. Tentu jelas ada. Kan tiap orang pasti tidak ada yang sempurna. Terkadang mereka juga membuat kesalahan yang menjengkelkan saya. Ya lalu saya ingatkan dan tentu nya memberikan saran, Dan saya kira saran saya diterima oleh mereka.
12. P: Apakah ada tindakan ataupun usaha untuk memenuhi permintaan atau keinginan anda?
A: Menurut penglihatan saya sih EO itu berusaha untuk memenuhi kebutuhan saya, ya mereka ingin memuaskan konsumen nya lah.
13. P: Dimanakah lokasi EO pilihan anda?
A: Di kantor La Partie.
14. P: Apakah lokasi tersebut mudah dijangkau?
A: Ya lumayan, EO ini dikenalkan oleh teman saya, jadi ya saya diantar ke sana oleh teman saya.
15. P: Apakah lokasi tersebut memiliki akses parkir, jalan besar dan rute perjalanan yang mudah dimengerti?

A: Ya, lumayan lah.

16. P: Apakah anda mudah untuk menghubungi marketing anda?

A: Iya, dijamin sekarang sudah ada hp, bb, dan aplikasi chatting lainnya, itu memudahkan saya menghubungi marketing itu. Jadi sewaktu-waktu kalo perlu ya tinggal bbm, ato telpon aja.

17. P: Apakah anda harus menunggu bila ingin berjumpa dengan marketing, karena kesibukan marketing anda?

A: Iya, dia sangat sibuk sekali. Jadi mau ketemu secara langsung ya harus membuat janji dulu.

18. P: Apakah anda merasa marketing anda cukup mempunyai waktu untuk anda?

A: iya, setiap saya bbm pasti dibales koq, meskipun kadang-kadang tidak langsung membalas. Ya saya maklumi hal itu, karena dia memang sibuk.

19. P: Apa saja fasilitas yang dapat diberikan di tempat EO?

A: Ruangan yang ber AC, selain itu ada sarana seperti meja, sofa, dan makanan ringan, beserta minuman. Sehingga rasanya nyaman sekali berada di sana

20. P: Apakah ada fasilitas informasi yang anda dapatkan dari EO anda?

A: Ya, misalnya lewat bbm itu.

21. P: Apakah ada kemudahan transaksi bagi anda yang berbentuk online?

A: Tidak ada.

22. P: Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan, kerapian, keteraturan dari tempat EO tersebut?

A: Ya lumayan bersih. Ada bagian cleaning service yang selalu mengepel tempat EO tersebut.

23. P: Apakah penampilan marketing anda rapi dan professional?

A: iya, pakaian standard kantor lah.

24. P: Apakah Marketing anda mengikuti perkembangan dunia entertainment?

A: Maaf, apa itu ya maksudnya dunia entertainment?

P: Ya semacam dunia hiburan dan acara yang mengikuti perkembangan zaman sekarang

A: Ooo, ya mungkin iya, saya kurang mengerti.

25. P: Bagaimana marketing anda memberikan rekomendasi terhadap anda? Dan menurut anda apa yang menjadi pertimbangan Marketing dalam merekomendasikan kepada anda?

A: Ya mungkin mereka hanya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

26. P: Apakah anda pernah menghadapi masalah dengan marketing? Dan bagaimana marketing anda mengatasinya?

A: Tidak ada saya kira.

27. P: Apakah anda merasa bahwa marketing anda memahami karakter anda?

A: Iya saya kira. Buktinya acara dapat selesai dengan baik.

28. P: Bagaimana pengetahuan marketing anda di bidang entertainment?

A: Waduh, saya tidak mengerti yang begituan..

29: P: Apakah marketing anda cakap, terampil dan ahli dalam memberikan layanan kepada anda?

A: Iya. Segala keingin saya dapat terlaksana dengan cepat dan benar.

30 P: Apakah marketing anda konsisten dan dapat dipercaya dalam melayani anda?

A: Iya, mereka merupakan EO yang dapat dipercaya. Saya kan tanya-tanya ke teman, mereka juga bilang EO ini dapat dipercaya dalam melaksanakan tugasnya.

31 P: Bagaimana marketing anda melakukan order yang anda pesan?

A: Ya dengan komunikasi saja, baik secara langsung atau pun via pesan. Jadi setelah komunikasi ya tinggal dilaksanakan.

32 P: Apa yang dilakukan marketing pada saat ia memprospek anda untuk memakai jasa event organizer yang ditawarkan? Apa saja yang dijanjikannya? Dan apakah janji tersebut dapat direalisasikan?

A: Tentu saja mereka membicarakan keunggulan-keunggulan EO mereka. Namanya juga cari pelanggan to. Ya intinya acara yang akan mereka kerjakan pasti berjalan dengan lancar, ya acara saya waktu itu lumayan baik sesuai janji mereka.

33 P: Apakah marketing anda pernah salah dalam melakukan pekerjaan? Dan apa yang marketing anda lakukan kemudian?

A: Tentu saja pernah melakukan kesalahan, namae ya manusia yato. Ya setelah tau kesalahannya ya mereka perbaiki.

34. P: Apakah marketing anda bertanggung jawab, rela membantu anda?

A: Menurut saya mereka cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya. Ya kan emang udah seharusnya begitu.

35 P: Apa yang marketing lakukan untuk membantu anda dalam memenuhi permintaan anda? Bagaimana caranya?

A: Apa ya, saya kurang mengerti. Pokok nya mereka melakukan yang terbaik untuk acara saya.

36. P: Apakah marketing anda bertanggung jawab terhadap order yang diberikan oleh anda? Dalam hal konfirmasi dan sebagainya.

A: Iya dong. . Ya kan emang udah seharusnya begitu

37 P: Apakah marketing anda pernah melakukan kesalahan? Apa yang dilakukannya? (apakah mengakuinya?)

A: Ya mereka sih mengaku salah tetapi dengan alasan membela diri juga, misalnya apa yang membuat meereka itu bisa salah.

38 P: Apakah anda merasa bahwa marketing anda dapat menjaga privasi anda?

A: Iya, kami sudah membuat kesepakatan di awal. Kan tidak enak kalo mereka memberitahukan privasi klien ke sembarang orang.

39 P: Apakah anda percaya kepada marketing anda?

A: Iya, kalo tidak percaya, dari awal saya tidak memakai mereka.

40 P: Apakah anda percaya dengan event organizer yang anda pakai?

A: Ya, berdasarkan pengalaman teman yang pernah memakai EO itu juga.

41 P: Apakah anda percaya dengan reputasi event organizer anda?

A: Ya, menurut pendapat orang-orang bagus reputasinya. Jadi saya ngikut aja.

Profil Subyek:

Nama : Cynthia Sugiono
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 25
 Tanggal Lahir : 12-11-1988
 Alamat : Jl. Kutisari Indah 1A/254
 Pendidikan : S1
 Suku : China
 Status Pernikahan : Lajang
 Agama : Kristen Protestan

1. P: Selamat siang Dik. Saya Jimmy Sugiarto, mahasiswa yang sedang mengerjakan tesis mengenai La Partie Event Organizer. Mohon Maaf boleh saya tahu nama Adik?
 A: Selamat siang . Namaku Cynthia.
2. P: Terima kasih atas waktunya. Boleh saya tahu Adik masih sekolah atau sudah bekerja sebagai apa?
 Saya bekerja sebagai staf akunting di perusahaan swasta.
3. P: Anda sudah berapa kali menggunakan jasa EO La Partie?
 A: Satu kali, buat acara ulang tahun anak saya.
4. P: Apakah EO anda dapat memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan anda?
 A: Iya, mereka nggenah. Temenku yang bilang begitu.
5. P: Apakah EO dapat mendengar dan mengerti keinginan anda?
 A:Iya, mereka nurut dan dengerin apa mau saya.
6. P: Apakah anda pernah mengalami kesulitan berkomunikasi dengan EO anda?
 A: Ngga, mereka enak diajak ngomong. Semua yang saya katakan didengarin.
7. P: Apakah EO anda rajin memberitahu mengenai perkembangan persiapan event anda?
 A:Iya, mreka update sekali tentang hal-hal gitu. Ati saya jadi tenang karena semua jelas
8. P: Apakah EO anda bersikap sopan, sabar, hangat, menghargai dan menghormati serta respek kepada anda?

A: Iya, mereka baik banget, udah sabar pengertian, baik.

9. P: Bagaimana tindakan EO apabila ia berbeda pendapat dengan anda?

A: Mereka jarang sih beda pendapat sama saya, tapi orangnya kalo ada beda pendapat langsung pingin tahu pendapatku. Jadinya, mereka tetep ngerti apa yang aku mau.

10. P: Seberapa peduli EO terhadap anda?

A: Peduli soro. mauku diturutin kabeh.

11. P: Apa anda memiliki keluhan terhadap EO dan marketing yang melayani anda? Apakah anda mempunyai saran terhadap mereka? Apakah saran tersebut pernah dibicarakan kepada marketing anda? Dan apakah saran tersebut diterima oleh pihak mereka dan dilaksanakan?

A: ada dikit, saat mereka bikin perubahan tanpa bilang-bilang dulu. tapi mereka langsung kasih pengertian abis itu. Jadinya saya tetep puas.

12. P: Apakah ada tindakan ataupun usaha untuk memenuhi permintaan atau keinginan anda?

A: Iya, malah saya ngira semua yang dilakuin mereka itu untuk nyenangkan mau saya.

13. P: Dimanakah lokasi EO pilihan anda?

A: Di La Partie.

14. P: Apakah lokasi tersebut mudah dijangkau?

A: He eh, tempatnya mudah dikenalin.

15. P: Apakah lokasi tersebut memiliki akses parkir, jalan besar dan rute perjalanan yang mudah dimengerti?

A: Ya

16. P: Apakah anda mudah untuk menghubungi marketing anda?

A: Iya, soalnya mereka ada no hp dan juga pake bb

17. P: Apakah anda harus menunggu bila ingin berjumpa dengan marketing, karena kesibukan marketing anda?

A: Iya, tapi dee mesti ngasih waktu buat kita ketemuan. Pokoknya tenang dah kalo ama dia.

18. P: Apakah anda merasa marketing anda cukup mempunyai waktu untuk anda?

A: Iyo. Orangnya pengertian banget

19. P: Apa saja fasilitas yang dapat diberikan di tempat EO?
A: Ruangan AC. Juga dikasih cemilan,
20. P: Apakah ada fasilitas informasi yang anda dapatkan dari EO anda?
A: Ya, misalnya lewat bbm itu.
21. P: Apakah ada kemudahan transaksi bagi anda yang berbentuk online?
A: Tidak ada.
22. P: Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan, kerapian, keteraturan dari tempat EO tersebut?
A: Tempat bersih. Uenak pokoknya.
23. P: Apakah penampilan marketing anda rapi dan professional?
A: Iya, rapi banget mereka. Necis.
24. P: Apakah Marketing anda mengikuti perkembangan dunia entertainment?
A: Lumayan sih, kalo nda ngerti nda mungkin bisa buka EO kan?
25. P: Bagaimana marketing anda memberikan rekomendasi terhadap anda? Dan menurut anda apa yang menjadi pertimbangan Marketing dalam merekomendasikan kepada anda?
A: Mereka ngeluarin rekomendasi berdasarkan daftar rekomendasi yang mereka punya, juga dari pengalaman-pengalaman dulu.
26. P: Apakah anda pernah menghadapi masalah dengan marketing? Dan bagaimana marketing anda mengatasinya?
A: Ga ada tuh, mereka baik-baik aja.
27. P: Apakah anda merasa bahwa marketing anda memahami karakter anda?
A: Iyo. Mereka ngerti soro.
28. P: Bagaimana pengetahuan marketing anda di bidang entertainment?
A: Waduh, saya tidak mengerti yang begituan..
29. P: Apakah marketing anda cakap, terampil dan ahli dalam memberikan layanan kepada anda?
A: Iya, mereka ngenah sekali. Puas saya
30. P: Apakah marketing anda konsisten dan dapat dipercaya dalam melayani anda?
A: Iya mereka bisa dikasih kepercayaan. sesuai harapan
31. P: Bagaimana marketing anda melakukan order yang anda pesan?

A: Mereka ngelaksanain semua yang udah kita setujuin. Jadinya baik-baik saja.

32 P: Apa yang dilakukan marketing pada saat ia memprospek anda untuk memakai jasa event organizer yang ditawarkan? Apa saja yang dijanjikannya? Dan apakah janji tersebut dapat direalisasikan?

A: Mereka njelasin kelebihan-kelebihan yang EO mereka punya. Biar saya ketarik. Lalu darisana, mereka bilang kalo event yang mereka adain pasti memuaskan mau saya.

33 P: Apakah marketing anda pernah salah dalam melakukan pekerjaan? Dan apa yang marketing anda lakukan kemudian?

A: Salah sih pernah. Cuma mereka perbaiki.

34. P: Apakah marketing anda bertanggung jawab, rela membantu anda?

A: Iya, mereka niat banget sih.

35 P: Apa yang marketing lakukan untuk membantu anda dalam memenuhi permintaan anda? Bagaimana caranya?

A: Mereka menyusun rencana-rencana buat memenuhi rencana saya. Lalu dilakuin.

36. P: Apakah marketing anda bertanggung jawab terhadap order yang diberikan oleh anda? Dalam hal konfirmasi dan sebagainya.

A: Iya. saya merasa saya memang ngga salah pilih.

37 P: Apakah marketing anda pernah melakukan kesalahan? Apa yang dilakukannya? (apakah mengakuinya?)

A: Dia kalo salah ngaku. Jadinya enak gitu.

38 P: Apakah anda merasa bahwa marketing anda dapat menjaga privasi anda?

A: Iya, Mereka sangat nekankan dari awal kalau mereka bisa dipercaya.

39 P: Apakah anda percaya kepada marketing anda?

A: Iya, awalnya sih rada ragu, tapi lama-lama saya santai soale mereka bisa dipercaya.

40 P: Apakah anda percaya dengan event organizer yang anda pakai?

A: Iya, kenek dipercaya soale.

41 P: Apakah anda percaya dengan reputasi event organizer anda?

A: Heeh, ternyata mereka sehebat yang saya kira.

Profil Subyek:

Nama : Maria Olivia
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 22
 Tanggal Lahir : 12-11-1990
 Alamat : Jl. Kembang Jepun 25
 Pendidikan : S1
 Suku : China
 Status Pernikahan : Lajang
 Agama : Kristen Protestan

1. P: Selamat siang Dik. Saya Jimmy Sugiarto, mahasiswa yang sedang mengerjakan tesis mengenai La Partie Event Organizer. Mohon Maaf boleh saya tahu nama Adik?
 A: Selamat siang ko Jimmy. Namaku Maria
2. P: Terima kasih atas waktunya. Boleh saya tahu Adik masih sekolah atau sudah bekerja sebagai apa?
 A: Aku masih kuliah semester 7.
3. P: Anda sudah berapa kali menggunakan jasa EO La Partie?
 A: Cuma sekali saja ko.
4. P: Apakah EO anda dapat memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan anda?
 A: Ya lumayanlah ko, informasi yang disampaikan bisa kuterima dengan cukup jelas.
5. P: Apakah EO dapat mendengar dan mengerti keinginan anda?
 A: he em. Yup.
6. P: Apakah anda pernah mengalami kesulitan berkomunikasi dengan EO anda?
 A: Seingat saya sih ndak pernah ya ko. Waktu itu EO nya enak koq dibuat ngomong-ngomong gitu.
7. P: Apakah EO anda rajin memberitahu mengenai perkembangan persiapan event anda?
 A: Iya ko. Jadi dia selalu hubungin aku kalo ada apa-apa, apalagi menjelang hari H, ya tiap hari wes BBM an, ngalah-ngalahi pacar.

8. P: Apakah EO anda bersikap sopan, sabar, hangat, menghargai dan menghormati serta respek kepada anda?

A: Ya lumayan lah, sikapnya ya biasa ae. Senyum, mantuk-mantuk gitu kepalanya kalo tiap ngomong.

9. P: Bagaimana tindakan EO apabila ia berbeda pendapat dengan anda?

A: Ya dia nya sih nurut ma pendapatku. Aku kadang ya dengerno pendapatnya dia.

10. P: Seberapa peduli EO terhadap anda?

A: Ya peduli sebatas klien dan EO lah. Biasa aja sih.

11. P: Apa anda memiliki keluhan terhadap EO dan marketing yang melayani anda? Apakah anda mempunyai saran terhadap mereka? Apakah saran tersebut pernah dibicarakan kepada marketing anda? Dan apakah saran tersebut diterima oleh pihak mereka dan dilaksanakan?

A: Ya kalo bekerja ma EO itu pasti ada lah keluhannya, tapi kapanane waktu aku mengutarakan pendapatku ya didengerno koq.

12. P: Apakah ada tindakan ataupun usaha untuk memenuhi permintaan atau keinginan anda?

A: Ada rasanya. Lupa wes ko.

13. P: Dimanakah lokasi EO pilihan anda?

A: Di EO La Partie.

14. P: Apakah lokasi tersebut mudah dijangkau?

A: Iya, kan ada alamat lengkapnya.

15. P: Apakah lokasi tersebut memiliki akses parkir, jalan besar dan rute perjalanan yang mudah dimengerti?

A: yup. . Tempat parkirnya lumayan ko, isa buat parkir mobil

16. P: Apakah anda mudah untuk menghubungi marketing anda?

A: iya, kan sekarang alat komunikasi sudah banyak, sering e ya bbbm an itu wes ko.

17. P: Apakah anda harus menunggu bila ingin berjumpa dengan marketing, karena kesibukan marketing anda?

A: Nunggu gak ya, lupa dah ko.. Sepertinya sih tidak ya, kan kalo mau ketemuan udah buat janji sebelumnya.

18. P: Apakah anda merasa marketing anda cukup mempunyai waktu untuk anda?

- A:Iya, selalu jawab pertanyaan ku dan kegalauan ku dalam mempersiapkan acara.
19. P: Apa saja fasilitas yang dapat diberikan di tempat EO?
A:Ya ruangnya nyaman, bersih, jadi ya enak kalo ketemuan disana.
20. P: Apakah ada fasilitas informasi yang anda dapatkan dari EO anda?
A: Iya lah, ya informasi mengenai acaraku waktu itu.
21. P:Apakah ada kemudahan transaksi bagi anda yang berbentuk online?
A:Gak ada.
22. P: Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan, kerapian, keteraturan dari tempat EO tersebut?
A: Bersih koq tempate, rapi juga, jadinya ya nyaman.
23. P:Apakah penampilan marketing anda rapi dan professional?
A: Ya, pakaian kantor pada umume itu dah ko.
24. P: Apakah Marketing anda mengikuti perkembangan dunia entertainment?
A: Iya, kan kalo gak ngikuti gituan ntar ketinggalan zaman, aku sendiri suka ngikutin gituan.
25. P:Bagaimana marketing anda memberikan rekomendasi terhadap anda? Dan menurut anda apa yang menjadi pertimbangan Marketing dalam merekomendasikan kepada anda?
A:Mungkin apa yang jadi trend saat itu, ya itu yang jadi rekomendasinya ya.
26. P:Apakah anda pernah menghadapi masalah dengan marketing? Dan bagaimana marketing anda mengatasinya?
A: Pernah kayake, ya dia berusaha mengatasi masalah itu, supaya gak berlarut-larut jadi bisa tetep lanjut kerjanya.
27. P:Apakah anda merasa bahwa marketing anda memahami karakter anda?
A:Iya, apalagi aku kan orangnya emang tidak suka yang neko-neko.
28. P:Bagaimana pengetahuan marketing anda di bidang entertainment?
A: Ya aku sih gak seberapa ngerti ya tentang marketing-marketing gituan, aku kan gak sekolah ekonomi. Ya, aku pasrahkan aja mereka
- 29: P:Apakah marketing anda cakap, terampil dan ahli dalam memberikan layanan kepada anda?
A: Iya, lumayan lah, dia dapet menyelesaikan proyek dengan tepat waktu lah.

30 P:Apakah marketing anda konsisten dan dapat dipercaya dalam melayani anda?

A: Yup, aku udah bilang ke dia diawal kalo aku pake dia karna percaya kalo bagus, jadi aku minta dia mempertanggungjawabkan.

31 P:Bagaimana marketing anda melakukan order yang anda pesan?

A: Ya dengan melakukannya aja, gak ada cara khusus keliatannya.

32 P:Apa yang dilakukan marketing pada saat ia memprospek anda untuk memakai jasa event organizer yang ditawarkan? Apa saja yang dijanjikannya? Dan apakah janji tersebut dapat direalisasikan?

A: Waktu itu aku ndak sempet diprospek, karena sudah mendekati hari H, aku disuruh ma kenalanku untuk pake EO ini, jadi ya langsung aku pake aja, ndak usah prospek-prospekan. Pokoknya acara harus sukses.

33 P:Apakah marketing anda pernah salah dalam melakukan pekerjaan? Dan apa yang marketing anda lakukan kemudian?

A: Pernah. Ya dengan tidak mengulangi kesalahane lagi.

34. P:Apakah marketing anda bertanggung jawab, rela membantu anda?

A:Iya, dia tanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya.

35 P:Apa yang marketing lakukan untuk membantu anda dalam memenuhi permintaan anda? Bagaimana caranya?

A:Ya dia minta solusi dari aku, ya terus ya dikembangin aja.

36. P:Apakah marketing anda bertanggung jawab terhadap order yang diberikan oleh anda? Dalam hal konfirmasi dan sebagainya.

A: Yup, dia selalu mendiskusikan nya ma aku.

37 P:Apakah marketing anda pernah melakukan kesalahan? Apa yang dilakukannya? (apakah mengakuinya?)

A: Ndak pernah rasanya. Lupa sudah aku ko.

38 P:Apakah anda merasa bahwa marketing anda dapat menjaga privasi anda?

A: Iya. Privasi aman-aman aja ko

39 P:Apakah anda percaya kepada marketing anda?

A:yupz. Orangnya bisa dipercaya koq, gak omong tok.

40 P:Apakah anda percaya dengan event organizer yang anda pakai?

A: yup. Kalo aku ndak percaya ya ndak saya pakai lah EO nya. Nyari yang laen. Kan paiah kalo acara kacau balau.

41 P:Apakah anda percaya dengan reputasi event organizer anda?

A: Ya lumayan lah, dari yang aku denger sih bagus, belum pernah denger kalo pake EO ini acaranya ancur.

Profil Subyek:

Nama : Lidya Sinaga
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 26
 Tanggal Lahir : 12-11-1987
 Alamat : Jl. Siwalankerto Permai 1A/15
 Pendidikan : S1
 Suku : Jawa
 Status Pernikahan : Kawin
 Agama : Islam

1. P: Selamat siang Dik. Saya Jimmy Sugiarto, mahasiswa yang sedang mengerjakan tesis mengenai La Partie Event Organizer. Mohon Maaf boleh saya tahu nama Adik?
 A: Selamat siang ko Jimmy. Namaku Lidya
2. P: Terima kasih atas waktunya. Boleh saya tahu Adik kerja di mana nih?
 A: Aku jadi staf admin di koperasi.
3. P: Anda sudah berapa kali menggunakan jasa EO La Partie?
 A: Cuma sekali saja sih.
4. P: Apakah EO anda dapat memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan anda?
 A: Iya, orange jelas soro kalo ngomong
5. P: Apakah EO dapat mendengar dan mengerti keinginan anda?
 A: he em. Yup. Dee tuh berusaha memahami keinginanku dan karepku
6. P: Apakah anda pernah mengalami kesulitan berkomunikasi dengan EO anda?
 A: Seingatku sih nda. Orangny apikan soro. Jadi kalo diajak bicara itu nyambung. Jelas.
7. P: Apakah EO anda rajin memberitahu mengenai perkembangan persiapan event anda?
 A: Iyo. orange cepet soro kalo ngasih tanggapan. Jadinya aku tenang.
8. P: Apakah EO anda bersikap sopan, sabar, hangat, menghargai dan menghormati serta respek kepada anda?
 A: Ya lumayan lah, sikapnya ya biasa ae. Kayak pegawaie bank itu,

9. P: Bagaimana tindakan EO apabila ia berbeda pendapat dengan anda?
A: Orange kadang beda pendapat sih. Biasalah orang. Tapi orang itu isa cepet menyesuaikan lagi. Dan ambil jalan tengah. Jadie aku ndak ambil pusing.
10. P: Seberapa peduli EO terhadap anda?
A: Kalo aku bingung dia kasih solusi, isa dijadikan teman gitu.
11. P: Apa anda memiliki keluhan terhadap EO dan marketing yang melayani anda? Apakah anda mempunyai saran terhadap mereka? Apakah saran tersebut pernah dibicarakan kepada marketing anda? Dan apakah saran tersebut diterima oleh pihak mereka dan dilaksanakan?
A: Ngga ada sih. Menurut aku, orangnya profesional koq.
12. P: Apakah ada tindakan ataupun usaha untuk memenuhi permintaan atau keinginan anda?
A: Banyak. Sampe aku lupa pernah dibantuin apa ae. Ya pokoknya, aq sering ditanya, mauku apa. Lalu mereka ngusahain supaya mauku bisa jadi.
13. P: Dimanakah lokasi EO pilihan anda?
A: Di La Partie.
14. P: Apakah lokasi tersebut mudah dijangkau?
A: He eh, gampang koq nyarinya.
15. P: Apakah lokasi tersebut memiliki akses parkir, jalan besar dan rute perjalanan yang mudah dimengerti?
A: yup. kalo aku sih ga ada kesulitan soal itu tempat parkir dan sejenisnya
16. P: Apakah anda mudah untuk menghubungi marketing anda?
A: iya, Sekarang ada alat komunikasi, jadi menghubungi orang itu gampang.
17. P: Apakah anda harus menunggu bila ingin berjumpa dengan marketing, karena kesibukan marketing anda?
A: Iya, orangnya kan sibuk, jadi aku harus janji dulu. Tapi ngga masalah sih, tinggal bbm atau sms aja, terus janji jadwal.
18. P: Apakah anda merasa marketing anda cukup mempunyai waktu untuk anda?
A: Iya, dee nyempatin waktu.
19. P: Apa saja fasilitas yang dapat diberikan di tempat EO?
A: Tempate enak pokoke Ada ac, minum, camilan.

20. P: Apakah ada fasilitas informasi yang anda dapatkan dari EO anda?
A: Apa ya? Ya lewat omongan orang marketing yang kontak sama saya itu deh.
21. P: Apakah ada kemudahan transaksi bagi anda yang berbentuk online?
A: Ngga ada sih, paling-paling transfer rekening saja.
22. P: Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan, kerapian, keteraturan dari tempat EO tersebut?
A: Ehmmm, lumayan bagus. Tempatnya bersih dan rapi
23. P: Apakah penampilan marketing anda rapi dan professional?
A: Ya, rapi dan formal gitu deh, Jadinya keliatan genah.
24. P: Apakah Marketing anda mengikuti perkembangan dunia entertainment?
A: Iya, keliatan koq dari gaya bicara dia. Ketok orange pinter pengetahuannya luas.
25. P: Bagaimana marketing anda memberikan rekomendasi terhadap anda? Dan menurut anda apa yang menjadi pertimbangan Marketing dalam merekomendasikan kepada anda?
A: Wah, pokoknya orange banyak tahu, jadi ngasih pertimbangan ngga ngawur.
26. P: Apakah anda pernah menghadapi masalah dengan marketing? Dan bagaimana marketing anda mengatasinya?
A: Pernah sih, tapi orange ngerti soro kalo salah, jadi diperbaiki.
27. P: Apakah anda merasa bahwa marketing anda memahami karakter anda?
A: Iya, apalagi aq maune simpel, pokoke even nya sesuai mau aku.
28. P: Bagaimana pengetahuan marketing anda di bidang entertainment?
A: Lengkap sekali. Jadi enak kalo ngomong. Biasanya aku dari browsing-browsing dan buku.
29. P: Apakah marketing anda cakap, terampil dan ahli dalam memberikan layanan kepada anda?
A: Cakap, iya orange enak soro
30. P: Apakah marketing anda konsisten dan dapat dipercaya dalam melayani anda?
A: Iya, jadi kalo bicara gitu enak, omongane kenek dipegang.
31. P: Bagaimana marketing anda melakukan order yang anda pesan?
A: Ya dengan melakuin yang aku mau. Persis seperti yang dia jelasin.

32 P: Apa yang dilakukan marketing pada saat ia memprospek anda untuk memakai jasa event organizer yang ditawarkan? Apa saja yang dijanjikannya? Dan apakah janji tersebut dapat direalisasikan?

A: Wah, waktu itu aq yang nyari dia. Ya orange pinter ngomong seh, jadi dia bilang eventnya pasti sukses. Iya, acaraku lumayan berjalan baiklah.

33 P: Apakah marketing anda pernah salah dalam melakukan pekerjaan? Dan apa yang marketing anda lakukan kemudian?

A: Iya, terus dia minta maaf dan perbaiki.

34. P: Apakah marketing anda bertanggung jawab, rela membantu anda?

A: Iya, orange tanggung jawab soro.

35 P: Apa yang marketing lakukan untuk membantu anda dalam memenuhi permintaan anda? Bagaimana caranya?

A: Iya dia nanya nanya gitu, lalu diturutin.

36. P: Apakah marketing anda bertanggung jawab terhadap order yang diberikan oleh anda? Dalam hal konfirmasi dan sebagainya.

A: Iya, orange bisa dipercaya pokoknya. genah pol.

37 P: Apakah marketing anda pernah melakukan kesalahan? Apa yang dilakukannya? (apakah mengakuinya?)

A: Pernah, waktu itu dia lupa bilang kalo ganti MC. Tapi dia masih sempat kasih tahu koq biar mepet. Dia juga kasih alasan kenapa. Jadinya ku ngerti.

38 P: Apakah anda merasa bahwa marketing anda dapat menjaga privasi anda?

A: Iya.

39 P: Apakah anda percaya kepada marketing anda?

A: Orangnya bisa dipercaya soale ngga boong, tindakannya juga jalan.

40 P: Apakah anda percaya dengan event organizer yang anda pakai?

A: Iya, kalo ngga pasti udah pake yang lain

41 P: Apakah anda percaya dengan reputasi event organizer anda?

A: Ya lumayan, apalagi abis acara, terbukti kalo orange beneran bisa dipercaya.

Profil Subyek:

Nama :Pranata Halim
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Usia : 40
 Tanggal Lahir : 25-10-1973
 Alamat : Rungkut Asri Tengah 43 Surabaya
 Pendidikan : S1
 Suku : Jawa
 Status Pernikahan : Kawin
 Agama : Islam

1. P: Selamat siang bapak. Saya Jimmy Sugiarto, mahasiswa yang sedang mengerjakan tesis mengenai La Partie Event Organizer. Mohon Maaf boleh saya tahu nama Bapak?
 A: Selamat siang. Nama saya Halim.
2. P: Terima kasih atas waktunya. Boleh saya tahu Bapak kerja di mana?
 A: Saya itu pegawai di suatu perusahaan swasta.
3. P: Anda sudah berapa kali menggunakan jasa EO La Partie?
 A: Saya nggunakan jasa itu baru sekali dik, untuk ulangtaun anak saya.
4. P: Apakah EO anda dapat memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan anda?
 A: hmm, lumayan lah dik. Informasie nyampek koq.
5. P: Apakah EO dapat mendengar dan mengerti keinginan anda?
 A:iyo, seingat saya, kalo saya pingin apa ya dituruti ma mereka.
6. P: Apakah anda pernah mengalami kesulitan berkomunikasi dengan EO anda?
 A: ndak koq. Kan bahasae yang digunakan sama, bahasa indonesia, jadi ya apa susah e yato.
7. P: Apakah EO anda rajin memberitahu mengenai perkembangan persiapan event anda?
 A:Ya, informasi seperlunya saja ya.
8. P: Apakah EO anda bersikap sopan, sabar, hangat, menghargai dan menghormati serta respek kepada anda?

A: Iya, kalo ketemu ya ramah banget orange.

9. P: Bagaimana tindakan EO apabila ia berbeda pendapat dengan anda?

A: Ya didiskusiiin enakny gimana, jadie ada jalan tengahne.

10. P: Seberapa peduli EO terhadap anda?

A: Aduh gimana ya, ya peduli atas persiapan acara itu aja.

11. P: Apa anda memiliki keluhan terhadap EO dan marketing yang melayani anda? Apakah anda mempunyai saran terhadap mereka? Apakah saran tersebut pernah dibicarakan kepada marketing anda? Dan apakah saran tersebut diterima oleh pihak mereka dan dilaksanakan?

A: Iya ada dik, ya kasih saran, kan supaya acara saya juga berjalan baik juga to. Dan mereka ya nerima dengan tangan terbuka.

12. P: Apakah ada tindakan ataupun usaha untuk memenuhi permintaan atau keinginan anda?

A: Ndaktau ya, mungkin ada. Aku waktu itu kasi saran nya di akhir-akhir mendekati hari H, jadi ya ndak tau perkembangane sekarang kayak apa.

13. P: Dimanakah lokasi EO pilihan anda?

A: Di EO La Partie.

14. P: Apakah lokasi tersebut mudah dijangkau?

A: Iya, lumayan lah dik.

15. P: Apakah lokasi tersebut memiliki akses parkir, jalan besar dan rute perjalanan yang mudah dimengerti?

A: Kalo buat tempat parkir mobil sepeda montor gitu ya ada koq. Ya rute nya biasa lah.

16. P: Apakah anda mudah untuk menghubungi marketing anda?

A: Ya biasanya saya melalui telepon, kan enak to langsung ngomong.

17. P: Apakah anda harus menunggu bila ingin berjumpa dengan marketing, karena kesibukan marketing anda?

A: aku ketemu hanya beberapa kali saja, di awal dan di akhir saja. Jadi ya emang saya pasrahkan semuanya ke EO. Ya waktu itu gak nunggu, kan udah ada jadwal ketemuan.

18. P: Apakah anda merasa marketing anda cukup mempunyai waktu untuk anda?

A: iyo dik, cukupan lah.

19. P: Apa saja fasilitas yang dapat diberikan di tempat EO?
A: Ada kamar mandie, tempat ketemu marketing nya itu nyaman, bersih.
20. P: Apakah ada fasilitas informasi yang anda dapatkan dari EO anda?
A: Ada, ya saya slalu dikasi informasi terbaru,
21. P: Apakah ada kemudahan transaksi bagi anda yang berbentuk online?
A: tidak ada.
22. P: Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan, kerapian, keteraturan dari tempat EO tersebut?
A: Lumayan bersih dan rapi itu kantornya. Ada bagian office boy nya juga yang slalu rapiin, jadie nyaman tempate.
23. P: Apakah penampilan marketing anda rapi dan professional?
A: Pake kemeja, clana panjang gitu. Kayak orang kantor gitu ya.
24. P: Apakah Marketing anda mengikuti perkembangan dunia entertainment?
A: Kurang tau ya saya kalo yang gituan.
25. P: Bagaimana marketing anda memberikan rekomendasi terhadap anda? Dan menurut anda apa yang menjadi pertimbangan Marketing dalam merekomendasikan kepada anda?
A: Ya dengan melalui ngomong aja.. Pertimbangan ya, mungkin dari tema acaranya ya, dan keputusan dari kantor.
26. P: Apakah anda pernah menghadapi masalah dengan marketing? Dan bagaimana marketing anda mengatasinya?
A: Ndak ada masalah yang rumit koq. Semuanya biasa-biasa saja.
27. P: Apakah anda merasa bahwa marketing anda memahami karakter anda?
A: Kalo saya sih ngrasa nya dia memahami saya.
28. P: Bagaimana pengetahuan marketing anda di bidang entertainment?
A: ndak ada, ndak ngerti saya ini soal teori-teori marketing gitu.
29. P: Apakah marketing anda cakap, terampil dan ahli dalam memberikan layanan kepada anda?
A: iya, rajin orangnya, gak suka nunda-nunda. makee saya seneng,
30. P: Apakah marketing anda konsisten dan dapat dipercaya dalam melayani anda?
A: Iya, bisa dipercaya koq.

- 31 P: Bagaimana marketing anda melakukan order yang anda pesan?
A: ya dia tanya ke saya, trus ya saya jawab lalu ya dilaksanakan.
- 32 P: Apa yang dilakukan marketing pada saat ia memprospek anda untuk memakai jasa event organizer yang ditawarkan? Apa saja yang dijanjikannya? Dan apakah janji tersebut dapat direalisasikan?
A: Dia memperlihatkan brosur-brosurnya, lalu menjelaskan apa yang didapat dari EO ini yang gak akan saya dapet di EO lain pada umumnya. Ya yang dijanjikan di awal lumayan terwujud.
- 33 P: Apakah marketing anda pernah salah dalam melakukan pekerjaan? Dan apa yang marketing anda lakukan kemudian?
A: Pernah-pernah saja. Ya dia tanya ke saya enak e gimana, ya terus ya gak ngulangin kesalahan lagi.
34. P: Apakah marketing anda bertanggung jawab, rela membantu anda?
A: Iya lah dik, emang tugas EO ya membantu orang mempersiapkan acara.
- 35 P: Apa yang marketing lakukan untuk membantu anda dalam memenuhi permintaan anda? Bagaimana caranya?
A: Ya dia nanya-nanya ke saya mau nya gimana, terus ya cari tambahan info dengan browsing-browsing.
36. P: Apakah marketing anda bertanggung jawab terhadap order yang diberikan oleh anda? Dalam hal konfirmasi dan sebagainya.
A: Iya, dia orangnya itu bertanggungjawab dalam nyelesaikan tugasnya.
- 37 P: Apakah marketing anda pernah melakukan kesalahan? Apa yang dilakukannya? (apakah mengakuinya?)
A: Pernah, ya kalo salahnya parah ya ngaku deh.
- 38 P: Apakah anda merasa bahwa marketing anda dapat menjaga privasi anda?
A: bisa koq.
- 39 P: Apakah anda percaya kepada marketing anda?
A: iya, saya sih percaya-percaya aja.
- 40 P: Apakah anda percaya dengan event organizer yang anda pakai?
A: iya, saya juga dikenalkan ma temen saya,
- 41 P: Apakah anda percaya dengan reputasi event organizer anda?

A: percaya-percaya aja. Pokoke acara isa selesai ya dengan baik ya brarti termasuk bagus dah.

Profil Subyek:

Nama : Adi Wijaya
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Usia : 27
 Tanggal Lahir : 28-10-1986
 Alamat : Jl. Kutisari Indah Selatan V/3
 Pendidikan : S1
 Suku : China
 Status Pernikahan : Lajang
 Agama : Kristen

1. P: Selamat siang Pak. Saya Jimmy Sugiarto, mahasiswa yang sedang mengerjakan tesis mengenai La Partie Event Organizer. Mohon Maaf boleh saya tahu nama Bapak?
 A: Selamat siang. Nama saya Adi
2. P: Terima kasih atas waktunya. Boleh saya tahu posisi Bapak di perusahaan sebagai apa?
 A: Saya di sini sebagai Penanggung Jawab Marketing
3. P: Bapak sudah bekerja di sini berapa lama?
 A: Saya sudah bekerja sejak 3 tahun yang lalu. Uenak kerja nang kene. ..aku dulu kan pingine dapet kerja yang bisa ngomong ama orang banyak. Koordinasi ama orang lain. Nda usah kebanyakan teori dan ngitung-ngitung.
4. P: Dimana bapak bekerja sebelum berada di La Partie?

A: Sebelumnya saya sempat bekerja sebagai staf marketing di suatu perusahaan swasta.

5 P: Berapa banyak klien yang pernah ditangani Bapak?

A: Saya pernah menangani sekitar 30 klien selama 3 tahun saya disini.

6. P: Apakah anda mengerti latar belakang klien anda?

A: Ya, saat klien datang, saya ngumpulno informasi mengenai dia lewat pertanyaan-pertanyaan. Dari situ saya isa melihat latar belakang pekerjaan dia, besar dana yang bersedia dee sediakan, dan apa yang diingino klien dalam nyelenggarano event ini.

7. P: Apakah anda pernah kesulitan dalam berkomunikasi atau salah paham dengan klien anda?

A: Terkadang saya mengalami kesulitan memahami keinginan klien. Itu terjadi saat klien hanya memiliki sedikit waktu untuk berkonsultasi dengan saya. Solusinya, saya yang harus mengejar klien, entah mencari waktu untuk bertemu langsung atau via telepon.

8. P: Dalam bentuk apakah anda berkomunikasi dengan klien anda?

A: Hampir semua lewat bertatap muka. Apabila tidak memungkinkan, baru saya lakukan via telepon.

9. P: Apakah anda mengerti keinginan klien anda?

A: Tentu saja. Saya perlu mengetahui yang klien inginkan agar dapat menyelenggarakan event yang memuaskan klien.

10. P: Informasi apa saja yang dapat anda diberikan kepada klien anda?

A: Semua yang berhubungan dengan acara ini. Terutama biaya dari acara yang diselenggarakan, juga konsep dan susunan acara.

11. P: Bagaimana anda bersikap terhadap klien?
A: Saya dengan sopan dan percaya diri menjelaskan seputar konsep acara dan teknis pelaksanaannya. Saya juga bertanya tentang apa yang dia inginkan dalam acara ini. Ini adalah bisnis jasa, dan kepuasan klien adalah nomor satu.
12. P: Apakah pernah anda berbeda pendapat dengan klien anda? Dan apa reaksi anda?
A: Ya. Tentu saja klien menunjukkan reaksi ketidaksenangan, namun saya selalu meyakinkan dan meluruskan ketegangan yang ada lewat mendengarkan terlebih dahulu bagian mana saja yang tidak dia setujui, lalu menjelaskan hal-hal yang tidak dia setujui lewat sudut pandang dia.
13. P: Bagaimana anda menanggapi permintaan dari klien anda?
A: Sebisa mungkin, saya akan penuhi keinginan klien demi kepuasan maksimal. Namun, tentunya hal itu harus disesuaikan juga dengan anggaran yang dia sediakan, juga dengan tenaga dan tenggat waktu yang ada.
14. P: Apakah anda pernah mengubah bentuk layanan anda? Apa alasannya?
A: Ya, apabila kondisi memaksa, tentunya saya harus melakukan perubahan. Baik perubahan dalam perencanaan, maupun perubahan dalam pelaksanaan. Karena yang terpenting adalah menyukseskan acara demi kepuasan klien, bukan secara kaku mengikuti rencana.
15. P: Dimanakah lokasi anda bekerja?
A: Di kantor La Partie Komplek Ruko PURI MAS Rungkut - Jl. I Gusti Ngurah Rai Blok A1 No.2, Surabaya. Tempatnya strategis dan mudah dikunjungi
16. P: Berapa banyak klien yang anda tangani?
A: Sekitar 30 orang.
17. P: Bagaimana anda membagi waktu anda?

- A: Dengan prioritas. Saya mencatat semua tujuan yang harus saya capai beserta deadlinenya, serta apa saja tindakan yang harus saya lakukan untuk mencapai tujuan itu. Lalu saya memasukkan tindakan-tindakan tersebut dalam agenda saya. Untuk tindakan yang dapat saya delegasikan, saya akan delegasikan untuk mengefektifkan waktu saya.
18. P: Apa saja fasilitas di tempat anda bekerja?
A: Meja kerja, PC, internet, telepon. Semua yang menunjang pekerjaan saya.
19. P: Bagaimana anda berpendapat tentang ruangan kerja anda?
A: Nyaman, bersih, rapi, dan teratur. Sangat sesuai bagi saya dan pekerjaan saya.
20. P: Menurut anda, apakah penampilan marketing lain di tempat anda bekerja rapi dan professional?
A: Ya, karena itu tuntutan pekerjaan kami. Tugas kami yang terutama adalah berinteraksi dengan klien, serta menjelaskan acara serta meyakinkan kepada klien bahwa acara yang kami desain adalah yang terbaik. Penampilan yang mendukung tentu membantu tugas kami.
21. P: Apakah anda memahami secara umum tentang produk yang anda tawarkan kepada klien?
A: Ya, bagaimana mungkin saya dapat meyakinkan klien, tentang sesuatu yang tidak saya kuasai? Tentu saya harus memahaminya, agar dapat menjelaskan dengan baik, terutama pada klien yang suka detail dan menanyakannya.
22. P: Apakah anda mengikuti perkembangan atau sesuatu yang lagi trend dan diinginkan oleh banyak klien?
A: Pasti, bisnis ini adalah bisnis jasa, dan untuk memberi layanan jasa yang terbaik, kita harus menyesuaikan dengan informasi terkini tentang acara, misal dari pengisi acara terbaru, dan konsep acara yang lebih segar.
23. P: Bagaimana anda memberikan rekomendasi terhadap klien? Dan apa yang menjadi pertimbangan saudara?
A: Setelah saya menggali informasi dari klien dan memahami apa yang diinginkan dia, saya akan menggodok konsep acara bersama rekan-rekan, lalu menyampaikannya kepada klien. Karena rekomendasi kami dibuat berdasarkan apa yang kami pahami tentang keinginan klien, maka hasilnya sangat memuaskan.
24. P: Apakah

anda pernah menghadapi masalah dalam menghadapi klien? Dan bagaimana mengatasinya?

A: Terkadang ada yang tidak dia setuju, hal itu dikarenakan ada keinginan dia yang belum dinyatakan saat pertemuan sebelumnya, sehingga tidak sempat kami masukkan dalam konsep acara. Atau dari pihak saya yang kurang paham. Namun umumnya itu hanya sedikit, dan kami bisa menyesuaikannya tanpa masalah.

25. P: Apa saja yang anda lakukan bila anda menemui klien baru? Apakah anda dapat memahami karakternya?

A: Ya, saya sudah lama terjun dalam bidang ini. Selain itu, saya sudah banyak pengalaman dalam menghadapi klien baik di bidang ini maupun di pekerjaan saya yang lama. Memahami karakter klien membuat saya tahu apa yang harus saya lakukan untuk mengambil hati dia.

26. P: Apakah anda konsisten dan dapat dipercaya dalam melayani klien anda?

A: Ya, sejauh ini, setiap acara yang diselenggarakan selalu memuaskan klien.

27. P: Bagaimana anda menjalankan order yang dipesan oleh klien?

A: Saya merumuskan konsep acara yang dapat memenuhinya, lalu merancang hal-hal teknis untuk merealisasikannya.

28. P: Apa yang anda janjikan kepada klien ketika ia baru mengatakan akan memakai event organizer anda?

A: Saya menjanjikan bahwa saya akan membuat acara yang dapat memenuhi semua harapan dia.

29. P: Apakah kenyataan sesuai dengan janji tersebut?

A: Ya, karena saya melakukan yang terbaik.

30. P: Apakah anda pernah salah dalam melakukan pekerjaan? Dan apa yang anda lakukan kemudian?

A: Terkadang masih ada yang *miss*. Namun berkat nilai plus kami pada hal yang lain, klien tetap puas.

31. P: Apa yang anda lakukan untuk membantu klien dalam memenuhi permintaannya? Bagaimana caranya?

A: Lewat memahami keinginan klien. Kami mendengarkan klien dengan cermat saat dia menjelaskan mengenai keinginan dia.

32. P: Apakah anda pernah menghadapi klien yang super cerewet? Dan bagaimana menanggapi?
- A: Mendengarkannya secara bertahap dan obyektif. Klien yang cerewet memiliki banyak keinginan untuk detail acara, dan itu membantu kami merancang event yang benar-benar tepat.
33. P: Apakah anda pernah melakukan kesalahan? Apa yang anda lakukan? (apakah mengakuinya?)
- A: Ya, tentu saja saya harus mengakuinya dan meminta maaf.
34. P: Apa yang terjadi apabila ada orang yang menanyakan data klien anda?
- A: Saya menolak dengan sopan, karena itu ada privasi klien kami.
35. P: Apakah pernah anda ditanyai mengenai klien anda yang lain? Apa tanggapan saudara?
- A: Saya menutup mulut
36. P: Apakah event organizer anda dapat dipercaya untuk dijadikan pilihan? Apakah pernah ada kasus? Dan bagaimana mengatasinya?
- A: Tentu saja. EO kami salah satu yang terbaik. Dan selama ini belum ada kasus yang cukup signifikan.
37. P: Terima kasih atau waktunya Pak.
- A: Sama-sama.

Profil Subyek:

Nama : Nanik Budiarto
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 32
Tanggal Lahir : 28-10-1981
Alamat : Mulyosari Tengah V/ 15 Surabaya
Pendidikan : S1
Suku : China
Status Pernikahan : Menikah
Agama : Kristen

1. P: Selamat siang Ai. Saya Jimmy Sugiarto, mahasiswa yang sedang mengerjakan tesis mengenai La Partie Event Organizer. Mohon Maaf boleh saya tahu nama Ai?

A: Selamat siang nak. Nama saya Nanik

2. P: Terima kasih atas waktunya. Boleh saya tahu posisi Ai di perusahaan sebagai apa?

A: Saya di sini itu sebagai Penanggung Jawab Marketing.

3. P: Ai sudah bekerja di sini berapa lama?

A: Saya sudah bekerja sejak 5 tahun yang lalu.

4. P: Dimana Ai bekerja sebelum berada di La Partie?

A: Sebelumnya saya jadi marketing di suatu perusahaan swasta.

5. P: Berapa banyak klien yang pernah ditangani Ai?

A: Seingatku sih sekitar 15an ya. Lupa, ai tidak pernah menghitung.

6. P: Apakah anda mengerti latar belakang klien anda?

A: Iya, di EO La Partie ini memang mengharuskan para marketing untuk memahami latar belakang para klien, sehingga acara yang akan dibuat benar-benar sesuai dengan keinginan kliennya.

7. P: Apakah anda pernah kesulitan dalam berkomunikasi atau salah paham dengan klien anda?

A: Ya pasti pernah lah. Kan klien berasal dari berbagai macam latar belakang dan sifat. Ada klien yang terima jadi, jadi semuanya dipasrahkan ke EO. Ada yang selalu menanyakan perkembangan persiapan acara setiap saat. Ya bermacam-macam lah.

8. P: Dalam bentuk apakah anda berkomunikasi dengan klien anda?

A: Kebanyakan lewat ketemu langsung, biar enak ngobrol nya. Tetapi kadang-kadang juga lewat bbm.

9. P: Apakah anda mengerti keinginan klien anda?

A: Iya dong, Saya selalu berusaha untuk mengerti dan berusaha memuaskan segala keinginan klien. Lah kalo klien tidak puas, tidak dibayar dong,

10. P: Informasi apa saja yang dapat anda diberikan kepada klien anda?

A: Ya semuanya sejelas-jelasnya. Terutama dari biaya yang dibutuhkan, terusan susunan acaranya, ya seputar itu lah.

11. P: Bagaimana anda bersikap terhadap klien?

A: Saya bersikap ya sopan, ramah, rapi, murah senyum, ya pokoknya membuat klien saya merasa nyaman untuk ngobrol dengan saya,

12. P: Apakah pernah anda berbeda pendapat dengan klien anda? Dan apa reaksi anda?

A: Tentu saja pernah. Kalo saya menanggapi perbedaan itu saya bersikap tenang dan memikirkan jalan keluarnya, lebih tepatnya sebisanya menuruti keinginan klien. ya kan yang punya acara klien, kita hanya membantu dalam persiapannya saja.

13. P: Bagaimana anda menanggapi permintaan dari klien anda?

A: Ya saya akan menuruti permintaan klien. Saya usahakan, karena prinsip saya, saya harus bisa memuaskan klien saya. Apalagi acara yang berlangsung itu kan hanya sekali seumur hidup, misal pernikahan, ulang tahun, jadi ya harus sebaik- baiknya. Jangan sampai klien merasa menyesal.

14. P: Apakah anda pernah mengubah bentuk layanan anda? Apa alasannya?

A: Selama ini saya tidak pernah mengubah bentuk layanan secara spesifik. Ya hanya mengikuti kondisi saat itu saja. Jika memang terpaksa ya berubah.

15. P: Dimanakah lokasi anda bekerja?

A: Di kantor La Partie, itu ada di Komplek Ruko PURI MAS Rungkut - Jl. I Gusti Ngurah Rai Blok A1 No.2, Surabaya.

16. P: Berapa banyak klien yang anda tangani?

A: Sekitar 15 orang.

17. P: Bagaimana anda membagi waktu anda?

A: Saya memiliki jadwal harian, sehingga segala yang ingin saya kerjakan saya catat, sehingga itu membantu saya dalam membagi waktu.

18. P: Apa saja fasilitas di tempat anda bekerja?

A: Ruangan tempat kerja yang nyaman, bersih, lalu ada komputer, dan perlengkapan pekerjaan lainnya. Pokoknya itu mencukupi sarana bekerja saya.

19. P: Bagaimana anda berpendapat tentang ruangan kerja anda?

A: Bersih dan nyaman lah.

20. P: Menurut anda, apakah penampilan marketing lain di tempat anda bekerja rapi dan professional?

A: Iya, karena memang sudah ada peraturannya dalam hal berpakaian di kantor kami.

21. P: Apakah anda memahami secara umum tentang produk yang anda tawarkan kepada klien?

A: Tentu saja saya tau betul produk saya. Sebagai seorang marketing yang profesional, ya harus mengerti produk yang ditawarkan.

22. P: Apakah anda mengikuti perkembangan atau sesuatu yang lagi trend dan diinginkan oleh banyak klien?

A: Iya, saya slalu berusaha untuk mengikuti perkembangan trend, sehingga kreasi-kreasi baru dapat muncul dan tidak terkesan membosankan dan 'jadul' di mata klien.

23. P: Bagaimana anda memberikan rekomendasi terhadap klien? Dan apa yang menjadi pertimbangan saudara?

A: Ya klien kan awalnya pasti menginginkan konsep tema tertentu, dari sana saya bisa merekomendasikan hal-hal yang menarik yang berhubungan dengan konsep tema klien saya tersebut, jadi ya berusaha mewujudkan keinginan klien.

24. P: Apakah anda pernah menghadapi masalah dalam menghadapi klien? Dan bagaimana mengatasinya?

A: Pernah. Ya pertama dengan berkomunikasi, karena dengan komunikasi yang baik semua masalah itu dapat terselesaikan dengan baik. Ya itu prinsip saya, jadi semuanya merasa enak dan tidak sampe terjadi kesalahpahaman.

25. P: Apa saja yang anda lakukan bila anda menemui klien baru? Apakah anda dapat memahami karakternya?

A: Ya saya ajak berkenalan dan melakukan pendekatan dulu, sehingga ketika saya dan klien merasa dekat, maka secara tidak langsung saya jadi bisa mengetahui karakternya secara garis besarnya.

26. P: Apakah anda konsisten dan dapat dipercaya dalam melayani klien anda?

A: Iya, saya berusaha semaksimal saya, sehingga dapat memuaskan klien-klien saya.

27. P: Bagaimana anda menjalankan order yang dipesan oleh klien?

A: Saya melakukannya dengan melakuin sesuai mau klien.

28. P: Apa yang anda janjikan kepada klien ketika ia baru mengatakan akan memakai event organizer anda?

A: Saya janjiin kalau event klien akan sesuai mau dia.

29. P: Apakah kenyataan sesuai dengan janji tersebut?

- A: Ya, karena kami melakuin semua yang kami bisa.
30. P: Apakah anda pernah salah dalam melakukan pekerjaan? Dan apa yang anda lakukan kemudian?
A: Tentu saja pernah. Dan saya memberi pengertian pada klien, ditambah saya berusaha memperbaiki
31. P: Apa yang anda lakukan untuk membantu klien dalam memenuhi permintaannya? Bagaimana caranya?
A: Saya mendengarkan klien dan memahami keinginan dia.
32. P: Apakah anda pernah menghadapi klien yang super cerewet? Dan bagaimana menanggapi?
A: Mau apa lagi? tentu saya dengar dia.
33. P: Apakah anda pernah melakukan kesalahan? Apa yang anda lakukan? (apakah mengakuinya?)
A: Simpel. Minta maaf.
34. P: Apa yang terjadi apabila ada orang yang menanyakan data klien anda?
A: Saya tolak karena itu tidak etis.
35. P: Apakah pernah anda ditanyai mengenai klien anda yang lain? Apa tanggapan saudara?
A: Pernah. Saya diam saja.
36. P: Apakah event organizer anda dapat dipercaya untuk dijadikan pilihan? Apakah pernah ada kasus? Dan bagaimana mengatasinya?
A: Tentu karena kami salah 1 yang terbaik.
37. P: Terima kasih atau waktunya Pak.
A: Sama-sama.

HASIL-HASIL AXIAL CODING
AXIAL CODING SUBYEK MARKETING

OPEN CODING	SUBYEK ADI	SUBYEK NANIK	DIMENSI
Komunikasi	"saya yang harus mengejar klien,entah mencari waktu untuk bertemu langsung atau via telepon." (7)	"Kebanyakan lewat ketemu langsung, biar enak ngobrolnya. Tetapi kadang-kadang juga lewat bbm." (8)	<i>Communication</i>
	" Hampir semua lewat bertatap muka. Apabila tidak memungkinkan, baru saya lakukan via telepon. "(8)	"dan melakukan yang terbaik untuk kepuasan klien Iya dong, Saya selalu berusaha untuk mengerti dan berusaha memuaskan segala keinginan klien." (9)	

	<p>"Semua yang berhubungan dengan acara ini. Terutama biaya dari acara yang diselenggarakan, juga konsep dan susunan acara." (10)</p>	<p>"Pernah. Ya pertama dengan berkomunikasi, karena dengan komunikasi yang baik semua masalah itu dapat terselesaikan dengan baik. Ya itu prinsip saya, jadi semuanya merasa enak dan tidak sampe terjadi kesalahpahaman."(24)</p>	
Sikap	<p>"dengan sopan dan percaya diri menjelaskan seputar konsep acara dan teknis pelaksanaannya. Saya juga bertanya tentang apa yang dia inginkan dalam acara ini. Ini adalah bisnis jasa, dan kepuasan klien adalah nomor 1."(11)</p>	<p>"Saya bersikap ya sopan, ramah, rapi, murah senyum, ya pokoknya membuat klien saya merasa nyaman untuk ngobrol dengan saya" (10)</p>	<i>Courtesy</i>

		<p>" Iya,di EO La Partie ini memang mengharuskan para <i>marketing</i> untuk memahami latar belakang para klien, sehingga acara yang akan dibuat benar-benar sesuai dengan keinginan kliennya." (6)</p>	
Penyesuaian diri	<p>"sebisa mungkin,saya akan penuh keinginan klien demi kepuasan maksimal. Namun, tentunya hal itu harus disesuaikan juga dengan anggaran yang dia sediakan, juga dengan tenaga dan tenggat waktu yang ada."(13)</p>	<p>"saya menanggapi perbedaan itu saya bersikap tenang dan memikirkan jalan keluarnya, lebih tepatnya sebisanya menuruti keinginan klien. ya kan yang punya acara klien, kita hanya membantu dalam persiapannya saja."(12)</p>	<i>Flexibility</i>

	<p>"apabila kondisi memaksa, tentunya saya harus melakukan perubahan. Baik perubahan dalam perencanaan, maupun perubahan dalam pelaksanaan. Karena yang terpenting adalah menyukseskan acara demi kepuasan klien, bukan secara kaku mengikuti rencana." (14)</p>	<p>"saya akan menuruti permintaan klien. Saya usahakan, karena prinsip saya, saya harus bisa memuaskan klien saya." (13)</p>	
	<p>"saya selalu meyakinkan dan meluruskan ketegangan yang ada lewat mendengarkan terlebih dahulu bagian mana saja yang tidak dia setujui, lalu menjelaskan hal-hal yang tidak dia setujui lewat sudut pandang dia." (12)</p>	<p>mengikuti kondisi saat itu saja. Jika memang terpaksa ya berubah." (14)</p>	

Ketersediaan	<p>"Saya mencatat semua tujuan yang harus saya capai beserta deadlinenya, serta apa saja tindakan yang harus saya lakukan untuk mencapai tujuan itu. Lalu saya memasukkan tindakan-tindakan tersebut dalam agenda saya. Untuk tindakan yang dapat saya delegasikan, saya akan delegasikan untuk mengefektifkan waktu saya "(17)</p>	<p>"Ruangan tempat kerja yang nyaman, bersih, lalu ada komputer, dan perlengkapan pekerjaan lainnya. Pokoknya itu mencukupi sarana bekerja saya." (18)</p>	<i>Availability</i>
Kerapian	<p>"Penampilan yang mendukung tentu membantu tugas kami. (20)"</p>	<p>"sudah ada peraturannya dalam hal berpakaian di kantor kami."(20)</p>	<i>Cleanliness</i>
Keahlian	<p>"Tentu saya harus memahaminya, agar dapat menjelaskan dengan baik, terutama pada klien yang suka detail dan menanyakannya."(21)</p>	<p>"Tentu saja saya tau betul produk saya. Sebagai seorang <i>marketing</i> yang profesional, ya harus mengerti produk yang ditawarkan."(21)</p>	<i>Competence</i>

	<p>"kita harus menyesuaikan dengan informasi terkini tentang acara, misal dari mengisi acara terbaru, dan konsep acara yang lebih segar." (22)</p>	<p>"Iya, saya slalu berusaha untuk mengikuti perkembangan trend, sehingga kreasi-kreasi baru dapat muncul dan tidak terkesan membosankan dan 'jadul' di mata klien."(22)</p>	
		<p>"Ya saya ajak berkenalan dan melakukan pendekatan dulu, sehingga ketika saya dan klien merasa dekat, maka secara tidak langsung saya jadi bisa mengetahui karakternya secara garis besarnya."(25)</p>	

	<p>"Setelah saya menggali informasi dari klien dan memahami apa yang diinginkan dia, saya akan menggodok konsep acara bersama rekan-rekan, lalu menyampaikannya kepada klien. Karena rekomendasi kami dibuat berdasarkan apa yang kami pahami tentang keinginan klien, maka hasilnya sangat memuaskan" (23) .</p>	<p>"Ya klien kan awalnya pasti menginginkan konsep tema tertentu, dari sana saya bisa merekomendasikan hal-hal yang menarik yang berhubungan dengan konsep tema klien saya tersebut, jadi ya berusaha mewujudkan keinginan klien." (23)</p>	
--	---	---	--

	<p>"saya sudah lama terjun dalam bidang ini. Selain itu, saya sudah banyak pengalaman dalam menghadapi klien baik di bidang ini maupun di pekerjaan saya yang lama. Memahami karakter klien membuat saya tahu apa yang harus saya lakukan untuk mengambil hati dia."(25)</p>		
<p>Dapat Dipercaya</p>	<p>"Ya, sejauh ini, setiap acara yang diselenggarakan selalu memuaskan klien." (26)</p> <p>"Saya merumuskan konsep acara yang dapat memenuhinya, lalu merancang hal- hal teknis untuk merealisasikannya."(27)</p>	<p>"Ya, karena kami lakukan semua yang kami bisa."(29)</p>	<p><i>Reliability</i></p>

	" Saya menjanjikan bahwa saya akan membuat acara yang dapat memenuhi semua harapan dia."(28)	"Iya, saya berusaha semaksimal saya, sehingga dapat memuaskan klien-klien saya."(26)	
	"saya melakukan yang terbaik." (29)	"Saya melakukannya dengan melakuin sesuai mau klien" (27)	
		"Saya janjiin kalau event klien akan sesuai mau dia."(28)	
Tanggung Jawab	"Terkadang masih ada yang <i>miss</i> . Namun berkat nilai plus kami pada hal yang lain,klien tetap puas." (30)	"Tentu saja pernah. Dan saya memberi pengertian pada klien, ditambah saya berusaha memperbaiki"(30)	<i>Responsiveness</i>
	"Lewat memahami keinginan klien. Kami mendengarkan klien dengan cermat saat dia menjelaskan mengenai keinginan dia."(31)	"Saya mendengarkan klien dan memahami keinginan dia."(31)	

	<p>"Mendengarkannya secara bertahap dan obyektif.</p> <p>Klien yang cerewet memiliki banyak keinginan untuk detail acara, dan itu membantu kami merancang event yang benar-benar tepat."(32)</p>	<p>"Mau apa lagi? tentu saya dengar dia."(32) "Simpel. Minta maaf." (33)</p>	
	<p>"Ya, tentu saja saya harus mengakuinya dan meminta maaf."(33)</p>	<p>"Simpel. Minta maaf." (33)</p>	
Keamanan	<p>"Saya menolak dengan sopan,karena itu ada privasi klien kami."(34)</p>	<p>"Saya tolak karena itu tidak etis."(34)</p>	<i>Security</i>
	<p>"Saya menutup mulut" (35)</p>	<p>"Pernah. Saya diam saja."(35)</p>	
	<p>"Tentu saja. EO kami salah satu yang terbaik.</p> <p>Dan selama ini belum ada kasus yang cukup signifikan".(36)</p>		

AXIAL CODING KLIEN DARI ADI

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
Komunikasi	"Ya. Setelah selesai melakukan suatu persiapan tertentu, maka mereka akan menghubungi saya untuk memberitahukan perkembangannya." (7)	"menurut saya sih informasi nya sudah sesuai dengan kebutuhan ya,, segala yang saya ingin tau dikasi tau dengan sejelas-jelasnya." (4)	"Iya, mereka ngenah. Temenku yang bilang begitu." (4)	<i>Communication</i>
		"Menurut saya sih, EO lumayan lah mengerti keinginan saya. Kan emang sudah sepantasnya dan seharusnya seperti itu." (5)	"Iya, mereka nurut dan dengerin apa mau saya." (5)	
		"Waktu itu sih saya tidak mengalami kesulitan yang besar koq dalam	"mereka enak diajak ngomong. Semua yang saya katakan didengarin." (6)	

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
		birbicara dengan nya." (6)		
		"Menurut saya EO itu memberitahu mengenai perkembangan sesuai kebutuhan lah. Pokoknya kan acara bisa terlaksana dengan baik pada akhirnya " (7)	"mereka update sekali tentang hal-hal gitu. Ati saya jadi tenang karena semua jelas" (7)	
Sikap	"Iya, mereka selalu menganggap saya sebagai konsumen sekaligus sebagai teman."(8)	"Waktu itu sih pernah ada perbedaan pendapat. hmhhh, EO mengusulkan sesuatu, tetapi menurut saya itu kurang pas, jadi ya saya mengutarakan keinginan saya.	"mereka baik banget, udah sabar pengertian, baik." (8)	<i>Courtesy</i>

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
		<p>Ya, karena saya yang punya acara, jadi nya EO menurut keinginan saya." (9)</p>		
	<p>"Mereka akan memberikan pendapat mereka kepada saya secara sopan dan baik, serta memberi saran pada saya. Akan tetapi mereka tetap akan setuju pada keputusan akhir saya."(9)</p>	<p>"Menurut saya, EO peduli dan mengerti segala persoalan dalam mempersiapkan jalannya acara. Mereka sangat teliti dalam bekerja." (10)</p>	<p>" Mereka jarang sih beda pendapat sama saya, tapi orangnya kalo ada beda pendapat langsung pingin tahu pendapatku. Jadinya, mereka tetep ngerti apa yang aku mau." (9)</p>	
	<p>"Iya. Sese kali saya memberi saran pada mereka, dan mereka pun mau mendengarkan dan menampung saran</p>		<p>"Peduli soro. mauku diturutin kabeh. " (10)</p>	

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
	saya, serta berusaha untuk melaksanakannya."(11)			
	"Ada. Biasanya setelah saya memberikan permintaan pada mereka, mereka akan berusaha untuk mengikutinya."(12)			
Penyesuaian diri	"Iya. Sese kali saya memberi saran pada mereka, dan mereka pun mau mendengarkan dan menampung saran saya, serta berusaha untuk melaksanakannya."(11)	" jadi nya EO menurut keinginan saya." (9)	"saat mereka bikin perubahan tanpa bilang-bilang dulu. tapi mereka langsung kasih pengertian abis itu. Jadinya saya tetep puas." (11)	<i>Flexibility</i>
	"Ada. Biasanya setelah saya memberikan		" semua yang dilakuin mereka itu untuk nyenangin	

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
	permintaan pada mereka, mereka akan berusaha untuk mengikutinya."(12)		mau saya." (12)	
Jalur masuk	"lokasinya berada di jalan besar dan mudah ditemukan."(14)	" Ya lumayan, EO ini dikenalkan oleh teman saya, jadi ya saya diantar ke sana oleh teman saya." (13)	"tempatya mudah dikenalin." (14)	<i>Access</i>
	"Fasilitas aksesnya sangat lengkap."(15)			
Ketersediaan	"Iya, karena mereka menyediakan pin BB dan nomor handphone untuk menghubungi ya setiap saat."(16)	"Iya, dijamin sekarang sudah ada hp, bb, dan aplikasi chatting lainnya, itu memudahkan saya menghubungi <i>marketing</i> itu. Jadi sewaktu-waktu kalo perlu ya	"Iya, soalnya mereka ada no hp dan juga pake bb" (16)	<i>Availability</i>

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
		tinggal bbm, ato telpon aja." (14)		
	Meskipun ia sibuk, ia selalu mengusahakan untuk berbicara pada saya mengenai perkembangan persiapan event saya."(18)	"Iya, dia sangat sibuk sekali. Jadi mau ketemu secara langsung ya harus membuat janji dulu. " (17)	"Iya, tapi dee mesti ngasih waktu buat kita ketemuan.Pokoknya tenang dah kalo ama dia. " (17)	
		"iya, setiap saya bbm pasti dibales koq, meskipun kadang-kadang tidak langsung membalas. Ya saya mklumi hal itu, karena dia memang sibuk." (18)	"Orangnya pengertian banget "(18)	
Kerapian	"Ruangan yang nyaman, juga sarana untuk membuat klien merasa nyaman selama	"Ruangan yang ber AC, selain itu ada sarana seperti meja, sofa, dan	"Ruangane ACan. Juga dikasih cemilan" (19)	<i>Cleanliness</i>

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
	mereka menjelaskan konsep acara, seperti meja, kursi, dan minuman." (19)	makanan ringan, beserta minuman. Sehingga rasanya nyaman sekali berada di sana" (19)		
	"Ya, lewat bertemu langsung dan alat komunikasi yang lain." (20)	"Ya lumayan bersih. Ada bagian cleaning service yang selalu mengepel tempat EO tersebut." (22)	"Tempate bersih. Uenak pokoknya." (22)	
	Menurut saya, tempat EO tersebut cukup bersih, rapi, dan teratur.(22.)	" pakaian standard kantor lah." (23)	"Iya,rapi banget mereka. Necis." (23)	
Keahlian	"Awalnya mereka masih belum mengerti karakter saya, tetapi di tengah perjalanan mereka mampu untuk beradaptasi dengan cepat dan mencoba	"mereka hanya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik." (25)	"Lumayan sih, kalo nda ngerti nda mungkin bisa buka EO kan?" (24)	<i>Competence</i>

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
	<p>memahami saya. Ya itu dapat saya maklumi, karena memang tiap orang memiliki karakter yang berbeda-beda."(27)</p>			
	<p>"Iya. Mereka memang sangat kompeten di bidangnya."(29)</p>	<p>"Segala keinginan saya dapat terlaksana dengan cepat dan benar." (29)</p>	<p>" Mereka ngeluarin rekomendasi berdasarkan daftar rekomendasi yang mereka punya, juga dari pengalaman-pengalaman dulu." (25)</p>	
	<p>"Iya, karena mereka tidak ingin ketinggalan zaman, sehingga dianggap kuno oleh para konsumen."(24)</p>	<p>"Iya, mereka merupakan EO yang dapat dipercaya. Saya kan tanya-tanya ke teman, mereka juga bilang EO ini</p>		

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
		<p>dapat dipercaya dalam melaksanakan tugasnya." (30)</p>		
	<p>"Dia memiliki database lengkap dari para penyedia jasa pelengkap acara, seperti perlengkapan soundsystem, juga catering dan pengisi-pengisi acara untuk berbagai kesempatan. Dia akan memilih yang terbaik untuk dipikirkan."(25)</p>	<p>"dengan komunikasi saja, baik secara langsung atau pun via pesan. Jadi setelah komunikasi ya tinggal dilaksanakan." (31)</p>		
	<p>"Menurut saya, pengetahuan mereka di bidang entertainment cukup luas, sehingga dapat ide kreasi yang dapat disampaikan."(28)</p>	<p>"Tentu saja mereka membicarakan keunggulan-keunggulan EO mereka. Namanya juga cari pelanggan to. Ya</p>		

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
		intinya acara yang akan mereka kerjakan pasti berjalan dengan lancar, ya acara saya waktu itu lumayan baik sesuai janji mereka." (32)		
	"Pernah, tapi mereka mampu menyelesaikannya dengan baik."(26)			
Dapat dipercaya	"Iya, mereka dapat dipercaya dalam melakukan persiapan event saya hingga acara dapat selesai. Dengan tepat waktu." (30)	" iya mereka bisa dikasih kepercayaan.sesuai harapan" (30)	"mereka ngenah sekali. Puas saya " (29)	<i>Reliability</i>
	"Mereka melakukan penjelasan tentang bagaimana mereka		" mereka memang enak disuruh kerja." (30)	

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
	<p>akan merealisasikan order yang saya lakukan, dan meminta konfirmasi dari saya sebelum melakukannya. Apabila ada masalah, mereka akan mengkonfirmasi kepada saya untuk tiap perubahan yang perlu dilakukan untuk menyesuaikannya."</p> <p>(31)</p>			
			<p>"Mereka ngelaksanain semua yang udah kita setujuin. Jadinya baik-baik saja."(31)</p>	
			<p>" Mereka njelasin kelebihan-kelebihan yang EO mereka punya. Biar saya</p>	

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
			ketarik. Lalu darisana, mereka bilang kalo event yang mereka adain pasti memuaskan mau saya." (32)	
Tanggung jawab	"Mereka dapat memastikan bahwa acara yang akan dipersiapkan dapat berjalan dengan baik dan lancar, dengan acara yang penuh kreasi. Dan pada akhirnya, mereka mampu melaksanakannya." (32)	"Tentu saja pernah melakukan kesalahan, namae ya manusia yato. Ya setelah tau kesalahannya ya mereka perbaiki."(33)	" Salah sih pernah. Cuma mereka perbaiki." (33)	<i>Responsiveness</i>
	"Mereka pernah berbuat salah, namun rasa tanggung jawab mereka yang tinggi membuat	"Menurut saya mereka cukup bertanggung jawab dalam menjalankan	"mereka niat banget sih." (34)	

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
	mereka mampu membayarnya dengan tindakan yang tepat."(33)	tugas-tugasnya. Ya kan emang udah seharusnya begitu." (34)		
	"mereka bertanggung jawab dan dedikatif, mampu menyelesaikan masalah sampai akhir."(34)	"Apa ya, saya kurang mengerti. Pokok nya mereka melakukan yang terbaik untuk acara saya." (35)	"Mereka menyusun rencana-rencana buat memenuhi rencana saya. Lalu dilakuin."(35)	
	"Mereka terus memantau perkembangan persiapan acara, dan apabila ada perubahan dan penyesuaian, mereka pasti menyampaikan kepada saya sebelum melaksanakannya." (35)	"Ya mereka sih mengaku salah tetapi dengan alasan membela diri juga, misalnya apa yang membuat mereka itu bisa salah." (37)	"saya merasa saya memang ngga salah pilih." (36)	
	"Ya, dalam setiap langkah, mereka		" Dia kalo salah ngaku. Jadinya enak	

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
	mengkonfirmasi apabila terjadi perubahan."(36)		gitu." (37)	
Keamanan	"Ya, hal itu mereka jamin sejak awal." (38)	"kami sudah membuat kesepakatan di awal. Kan tidak enak kalo mereka memberitahukan privasi klien ke sembarang orang." (38)	"Mereka sangat nekankan dari awal kalau mereka bisa dipercaya." (38)	<i>Security</i>
		"kalo tidak percaya, dari awal saya tidak memakai mereka." (39)	"awalnya sih rada ragu, tapi lama-lama saya santai soale mereka bisa dipercaya." (39)	
		"Ya, berdasarkan pengalaman teman yang pernah memakai EO itu		

OPEN CODING	SUBYEK RICHARD	SUBYEK DAVID	SUBYEK CYNTHIA	DIMENSI
		juga." (40)		

AXIAL CODING KLIEN DARI NANIK

OPEN CODING	SUBYEK MARIA	SUBYEK LIDYA	SUBYEK HALIM	DIMENSI
Komunikasi	"Ya lumayanlah ko, informasi yang disampaikan bisa kuterima dengan cukup jelas."(4)	"Seingatku sih nda. Orangnya apikan soro. Jadi kalo diajak bicara itu nyambung. Jelas." (6)	"hmm, lumayan lah dik. Informasie nyampek koq." (4)	<i>Communication</i>
	"Seingat saya sih ndak pernah ya ko. Waktu itu EO nya enak koq dibuat ngomong-ngomong gitu."(6)	"Iyo.orange cepet soro kalo ngasih tanggapan. Jadinya aku tenang." (7)	"iyo, seingat saya, kalo saya pingin apa ya dituruti ma mereka." (5)	
			"Ya, informasi seperlunya saja ya." (7)	
Sikap	"Iya ko. Jadi dia selalu hubungin aku kalo ada apa-	"Ya lumayan lah, sikapnya ya biasa	",kalo ketemu ya ramah banget	<i>Courtesy</i>

OPEN CODING	SUBYEK MARIA	SUBYEK LIDYA	SUBYEK HALIM	DIMENSI
	apa, apalagi menjelang hari H, ya tiap hari wes bbm an, ngalah-ngalahi pacar." (7).	ae. Kayak pegawaie bank gitu"(8)	orange." (8)	
	"Ya lumayan lah, sikapnya ya biasa ae. Senyum, mantuk-mantuk gitu kepalanya kalo tiap ngomong."(8)		"Ya didiskusiin enakny gimana, jadie ada jalan tengahne." (9)	
			"Aduh gimana ya, ya peduli atas persiapan acara itu aja."(10)	
Penyesuaian diri	"Ya dia nya sih nurut ma pendapatku. Aku kadang ya dengern pendapatnya dia."(9)	"Orange kadang beda pendapat sih. Biasalah orang. Tapi orang itu isa cepet menyesuaikan lagi. Dan ambil jalan tengah. Jadie aku ndak ambil pusing."(9)	perubahan "mereka ya nerima dengan tangan terbuka." (11)	<i>Flexibility</i>
	"Ya kalo bekerja ma EO itu	"Ngga ada sih.	"Ndakta ya,	

OPEN CODING	SUBYEK MARIA	SUBYEK LIDYA	SUBYEK HALIM	DIMENSI
	pasti ada lah keluhannya, tapi kapanane waktu aku mengutarakan pendapatku ya didengerno koq."(11)	Menurut aku, orangnya profesional koq." (11)	mungkin ada. Aku waktu itu kasi saran nya di akhir-akhir mendekati hari H, jadi ya ndak tau perkembangane sekarang kayak apa." (12)	
Jalur masuk	."Iya, kan ada alamat lengkapnya."(14)	" He eh, gampang koq nyarinya." (14)	"Iya, lumayan lah dik." (14)	<i>Access</i>
	"yup. Tempat parkirnya lumayan ko, isa buat parkir mobil."(15)		"Kalo buat tempat parkir mobil sepeda montor gitu ya ada koq. Ya rute nya biasa lah."(15)	
	"Ya ruangane nyaman, bersih, jadi ya enak kalo ketemuan disana."(19)			
Ketersediaan	"iya, kan sekarang alat komunikasi sudah banyak,	"iya, Sekarang ada alat komunikasi,	"Ya biasanya saya melalui telepon,	<i>Availability</i>

OPEN CODING	SUBYEK MARIA	SUBYEK LIDYA	SUBYEK HALIM	DIMENSI
	sering e ya bbm an itu wes ko."(16)	jadi menghubungi orang itu gampang."(16)	kan enak to langsung ngomong." (16)	
	"Nunggu gak ya, lupa dah ko.. Sepertinya sih tidak ya, kan kalo mau ketemuan udah buat janji sebelumnya." (17)	" Iya, orangnya kan sibuk, jadi aku harus janji dulu. Tapi ngga masalah sih, tinggal bbm atau sms aja, terus janjiin jadwal."(17)	"ku ketemu hanya beberapa kali saja, di awal dan di akhir saja. Jadi ya emang saya pasrahkan semuanya ke EO. Ya waktu itu gak nunggu,kan udah ada jadwal ketemuan."(17)	
	"Iya, selalu jawab pertanyaanku dan kegalauanku dalam mempersiapkan acara.."(18)	"Iya, dee nyempatin waktu."(18)		
Kerapian	". "Bersih koq tempate, rapi juga, jadinya ya nyaman." (19)	. "He eh, gampang koq nyarinya." (14)	"Ada kamar mandie, tempat ketemu <i>marketing</i> nya itu nyaman, bersih." (19)	<i>Cleanliness</i>

OPEN CODING	SUBYEK MARIA	SUBYEK LIDYA	SUBYEK HALIM	DIMENSI
	."Ya, pakaian kantor pada umume itu dah ko."(23)	)"yup. Kalo aku sih ga ada kesulitan soal itu tempat parkir dan sejenisnya." (15)	"Ada, ya saya slalu dikasi informasi terbaru,"(20)	
		Tempate enak pokoke Ada ac,minum, camilan." (19)"	"Lumayan bersih dan rapi itu kantornya. Ada bagian office boy nya juga yang slalu rapiin, jadie nyaman tempate." (22)	
		"Ya, rapi dan formal gitu deh, Jadinya keliatan genah." (23)	Dan pihak <i>marketing</i> juga mampu berpenampilan dengan baik "Pake kemeja, clana panjang gitu. Kayak orang kantor gitu ya." (23)	

OPEN CODING	SUBYEK MARIA	SUBYEK LIDYA	SUBYEK HALIM	DIMENSI
Keahlian	"Iya, kan kalo gak ngikuti gituan ntar ketinggalan zaman, aku sendiri suka ngikutin gituan." (24)	"Iya, keliatan koq dari gaya bicara dia. Ketok orange pinter pengetahuannya luas." (24)	" dengan melalui ngomong aja.. Pertimbangan "Ndak ada masalah yang rumit koq. Semuanya biasa-biasa saja." (26)	<i>Competence</i>
	"Mungkin apa yang jadi trend saat itu, ya itu yang jadi rekomendasinya ya."(25)	"Wah, pokoknya orange banyak tahu,jadi ngasih pertimbangan ngga ngawur." (25)	"saya sih ngrasanya dia memahami saya." (27)	
	"Pernah kayake, ya dia berusaha mengatasi masalah itu, supaya gak berlarut-larut jadi bisa tetep lanjut kerjanya." (26)	."Cakap, iya orange enak soro" (29)"		
	"Pernah. Ya dengan tidak mengulangi kesalahane lagi" (33)			
Dapat	"Ya aku sih gak seberapa	"Iya, jadi kalo	"rajin orangnya,	<i>Reliability</i>

OPEN CODING	SUBYEK MARIA	SUBYEK LIDYA	SUBYEK HALIM	DIMENSI
dipercaya	ngerti ya tentang gituan, Ya, aku pasrahkan aja mereka." (28)	bicara gitu enak, omongane kenek dipegang. " (30)	gak suka nunda-nunda. makae saya seneng," (29)	
	"Iya, lumayan lah, dia dapet menyelesaikan proyek dengan tepat waktu lah." (29)"	"Ya dengan melakuin yang aku mau. Persis seperti yang dia jelasin."(31)	" bisa dipercaya koq." (30)	
	Yup, aku udah bilang ke dia diawal kalo aku pake dia karna percaya kalo bagus, jadi aku minta dia mempertanggungjawabkan." (30)		"dia tanya ke saya, trus ya saya jawab lalu ya dilaksanakan. " (31)	
	"Iya, dia tanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya." (34)		"Dia memperlihatkan brosur-brosurnya, lalu menjelaskan apa yang didapat dari EO ini yang gak akan saya dapet di EO lain pada umumnya.	

OPEN CODING	SUBYEK MARIA	SUBYEK LIDYA	SUBYEK HALIM	DIMENSI
			Ya yang dijanjikan di awal lumayan terwujud." (32)	
	"Waktu itu aku ndak sempet diprospek, karena sudah mendekati hari H, aku disuruh ma kenalanku untuk pake EO ini, jadi ya langsung aku pake aja, ndak usah prospek-prospekan. Pokoknya acara harus sukses." (32)			
Tanggung jawab	" dia tanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya." (34)	. "wah, waktu itu aq yang nyari dia. Ya orange pinter ngomong seh,jadi dia bilang eventnya pasti sukses. Iya, acaraku lumayan berjalan baiklah." (32)	"Pernah-pernah saja. Ya dia tanya ke saya enak e gimana, ya terus ya gak ngulangin kesalahan lagi." (33)	<i>Responsiveness</i>

OPEN CODING	SUBYEK MARIA	SUBYEK LIDYA	SUBYEK HALIM	DIMENSI
		<p>. "Iya, terus dia minta maaf dan perbaiki." (33)</p>	<p>"Iya lah dik, emang tugas EO ya membantu orang mempersiapkan acara." (34)</p>	
		<p>"Pernah, waktu itu dia lupa bilang kalo ganti MC. Tapi dia masih sempat kasih tahu koq biar mepet. Dia juga kasih alasan kenapa. Jadinya ku ngerti." (37)</p>	<p>"Ya dia nanya-nanya ke saya mau nya gimana, terus ya cari tambahan info dengan browsing-browsing." (35)</p>	
		<p>. "Iya, orange tanggung jawab soro"(34</p>	<p>"Iya, dia orangnya itu bertanggungjawab dalam menyelesaikan tugasnya." (36)</p>	

OPEN CODING	SUBYEK MARIA	SUBYEK LIDYA	SUBYEK HALIM	DIMENSI
		"iya, orange bisa dipercaya pokoknya. genah pol."(36)		
Keamanan	. "Iya. Privasi aman-aman aja ko."(38) "yupz. Orangnya bisa dipercaya koq, gak omong tok."(39)	"Orangnya bisa dipercaya soale ngga boong,tindakannya juga jalan." (39)	"iya, saya sih percaya-percaya aja." (39)	<i>Security</i>
		"Iya, kalo ngga pasti udah pake yang lain" (40)	"percaya-percaya aja. Pokoke acara isa selesai ya dengan baik ya brarti termasuk bagus dah." (41)	
		"Ya lumayan,apalagi abis acara, terbukti kalo orange beneran bisa dipercaya." (41)		