FORMULASI STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS MILAB

PROTOKOL WAWANCARA & TRANSKRIP WAWANCARA

Oleh:

Rintany Zulfah Khoyriyah - 2201847302

Program Studi Kewirausahaan

BINUS Business School Undergraduate Program

Universitas Bina Nusantara

Malang

2022

INTERVIEW PROTOCOL

Judul penelitian : formulasi strategi pengembangan bisnis Milab
Waktu:
Tanggal:
Tempat:
Pewawancara:
Narasumber:

A. Teks Sebelum Wawancara

Perkenalkan nama saya Rintany Zulfah Khoyriyah. Saya adalah mahasiswa program studi kewirausahaan di Universitas Bina Nusantara, kampus Malang. Saya ingin mengucapkan terimakasi kepada anda karena bersedia untuk berpartisipasi dalam wawancara penelitian saya. Seperti yang saya sebutkan kepada anda sebelumnya, studi saya berusaha untuk merekomendasi formula strategi untuk bisnis Milab menggunakan pendekatan audit internal dan audit ekternal, strategi alternatif SWOT dan QSPM. Wawancara saya hari ini akan berlangsung sekitar satu jam dan saya akan bertanya kepada anda tentang visi-mis perusahaan, proses bisnis, faktor internal, dan faktor eksternal.

[Review aspek bentuk persetujuan]

Apakah saya mendapatkan persetujuan atau izin dari anda (atau tidak) untuk merekam video dan atau audio percakapan kita ? YA / TIDAK

Jika ya : Terima kasih! Tolong beritahu kepada saya jika pada titik tertentu anda ingin saya mematikan perekam atau menyimpan sesuatu yang anda katakanan *off the record.*

Jika tidak : Tetima kasih untuk membiarkan saya untuk mengetahui. Saya hanya akan mengambil catatan dari wawancara kita.

Sebelum kita mulai wawancara, apakah anda memiliki pertanyaan untuk saya?

[Diskusikan pertanyaan]

Jika ada pertanyaan muncul pada setiap titik dalam penelitian ini, anda dapat merasa bebas untuk meminta mereka setiap saat. Saya akan senang sekali dan terbuka untuk menjawab pertanyaan anda.

B. Teks Wawancara Internal

1. Pada bisnis ini, posisi apa yang anda miliki saat ini ?
2. Apa nama bisnis anda dan bergerak di bidang apa?
3. Apa yang memotivasi anda dalam menjalankan bisnis?
4. Sudah berapa lamakah anda menjalankan bisnis tersebut?.
5. Apa permasalahan yang anda hadapi saat ini selama proses bisnis?
6. Bagaimana strategi bisnis yang diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut?
7. Apakah strategi tersebut telah menyelesaikan permasalahan yang ada ?
8. Jika tidak, apakah ada strategi lainnya yang telah anda dan tim rencanaan sebelumnya ?
9. Apa visi dan misi bisnis anda? Hal apa yang dijadikan pertimbangan anda ketika menyusun visi misi tersebut?
10. Faktor politik apa saja yang mempengaruhi bisnis anda?.
11. Faktor ekonomi apa saja yang berperan terhadap bisnis anda?.
12. Faktor sosial apa saja yang mempengaruhi bisnis anda?.
13. Faktor teknologi apa saja yang mempengaruhi bisnis anda?.
14. Faktor kompetisi industri apa saja seperti bisnis baru, produk baru, suplier dan persaingan competitor yang mempengaruhi bisnis anda?.
15. Bagaimana faktor fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, motivasi, staf dan pengendalian yang terjadi pada bisnis anda?
16. Bagaimana faktor pemasaran yang terjadi pada bisnis anda?
17. Bagaimana faktor keuangan yang terjadi pada bisnis anda?
18. Bagaimana faktor produksi dan operasional yang terjadi pada bisnis anda?

19. Bagaimana faktor manajemen sistem informasi yang terjadi pada bisnis anda?
20. Bagaimana faktor riset yang terjadi pada bisnis anda?

C. Teks Penutup Wawancara

Sebelum kita mengakhiri wawancara ini, apakah ada sesuatu tentang strategi bisnis, faktor internal, dan faktor eksternal pada bisnis anda yang ingin anda sampaikan.

Terimakasih atas waktu dan kesediaan anda untuk menjawab wawancara saya.

Interview Protocol ini diadopsi dari Castillo-Montoya (2016).

Hasil Wawancara 1

Judul penelitian : Formulasi strategi pengembangan bisnis Milab
Waktu : 19.00 WIB
Tanggal : 25/11/2021
Tempat : Online
Pewawancara : Narendra
Narasumber : Dearni Yesika Putri

1. Bisa perkenalkan nama dan posisi apa yang anda miliki saat ini ?
   Halo nama aku Dearni Yesika biasa dipanggil Yesika untuk saat ini memagang posisi CEO dari Milab.

2. Mengapa tertarik untuk menjadi CEO ?
   Kalau ingin menjadi dari awal adanya bisnis ini keinginan untuk menjadi CEO sebenarnya tidak terlintas tetapi saya mendapatkan kepercayaan dari teman atau partner saya untuk mengemban tangungjawab menjadi CEO.

3. Apa nama bisnis anda dan bergerak di bidang apa?
   Nama bisnis Milab, Milab bergerak dibidang perawatan dan kecantikan. Milab ini produk utamanya yaitu *"smoothe and glow body serum"* .

4. Bisa tau akan perbedaan dengan skincare ?
   Perbedaan skincare ini lebih kekulit wajah sehingga lebih sensitive dan ingredientsnya berbeda jadi kami tergolong ke bodycare.

5. Apa yang memotivasi anda dalam menjalankan bisnis?
   Yang bisa kita tahun sekrang ini p0emerintah mendukung banget adanya produk lokal terus sekarang konsumen atau influencer sangat mendukung produk lokal. Milab ini muncul di saat pandemic, tetapi kami rasa di saat pandemic ini adalah saat yang tepat karena konsumen ada banyak waktu untuk merawat diri.

6. Sudah berapa lamakah anda menjalankan bisnis tersebut?.
   Sebenarnya aku sama tim ada ide ini akhir tahun 2020 perkiraan agustus atau November, perkiraan proses satu tahun.

7. Bisa dijelaskan bagaimana progress?
   Tentu memilih pabrik yang akan bekerjasama dengan kita yang sesuai dengan karakter kita, sebenarnya itu tricky karena banyak history banyak brand yang kena tipu dan MOU yang malah merugikan salah satu pihak, padahal itu MOU lo. Jadi kita melewati sample, pemilihan endorser, dan lain sebagainya sampai sekarang sudah penjualan dan melewati proses launching.

8. Apa permasalahan yang anda hadapi saat ini selama proses bisnis?
   Mungkin untuk kita yang membangun bisnis permasalahan adalah tantangan adalah saat kita sudah melakukan proses launching dan penjualan kita masih meraba-raba bagaimana produk kita itu muncul dipermukaan diantara banyaknya produk baru yang munculan, Milab harus mencari tau cara membrandstorming konsumen mengenai sudut pandang kecantikan menurut Milab atau value Milab. Brandstorming dan branding.

9. Bagaimana strategi bisnis yang diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut ?
   Layaknya bisnis baru yang berfokus sama branding harus mendapatkan awareness kosumen terhadap produk dulu, jadi strategi di awal kami hanya melakukan endorsmen, kerjasama event, dan terintregrasi dengan ads yang sudah ada di media social. Terus Milab di social medianya juga ngak bosen untuk ngengiten nih sama pengungjungmedia social kita sebnernya apasih value kita tawarkan dari produk Milab sendiri.

10. Apakah strategi tersebut telah menyelesaikan permasalahan yang ada ?
    Menurut saya dan tim strategi yang saya sebutkan tadi sudah cukup baik terutama untuk meningkatkan awareness, tetapi aku dan tim masih perlu belajar lagi terutama emang kita masih perlu gimana sih alogaritme yang kita set.

11. Jika tidak, apakah ada strategi lainnya yang telah anda dan tim rencanaan sebelumnya ?

    Aku dan tim terus belajar mengenai startegi dengan pihak yang yang lebih berpengalaman yang berkecimpung dibisnis yang sejenis seperti ada mentor bisnis atau akun akun bisnis di social media. Untuk mendetail masih kami rundingkan dengan tim di kuarter selanjutnya.

12. Apa visi dan misi bisnis anda? Hal apa yang dijadikan pertimbangan anda ketika menyusun visi misi tersebut?

    Visi Milab : Dapat menjadi brand kecantikan lokal yang dipercaya, aman, dan berkualitas tinggi yang cocok digunakan untuk berbagai jenis kulit di Indonesia.

    Misi Milab :

    - Menghasilkan produk yang aman dan berkualitas sesuai dengan berbagai jenis kulit, terutama Indonesia.
    - Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pelanggan.
    - Terus berinovasi untuk menghasilkan produk dengan kualitas terbaik kedepannya.

    Visi misi ini dibuat agar bisnis ini jalannya lurus ya ngak mencong-mencong yaa, jadi pertimbangannya membuat visi misi ini yang pertama tujuan bisnis, lalu diferensiasi atau keunggulan yang mau kami tunjukan atau kami tonjolkan diantara kompetiro kami, jadi visi misi ini dibuat walaupun ada competitor tetap sustain.

13. Faktor politik apa saja yang mempengaruhi bisnis anda?.

    Faktor politik yang mempengaruhi produk Milab, seperti yang aku bilang tadi maraknya produk lokal yang didukung pemerintah yang terbukti dari adanya seminar dan pelatihan mengenai topic terkait yaitu pengembangan produk lokal, pemerintah juga mengurangi produk luar negri untuk masuk ke Indonesia hal ini mendorong produk lokal untuk lebih menonjol.

14. Faktor ekonomi apa saja yang berperan terhadap bisnis anda?.

    Sama seperti bisnis lain yaitu biaya produksi, distribusi, marketing, dan biaya lain.

15. Faktor sosial apa saja yang mempengaruhi bisnis anda?.

Mungkin value yang kita ambil kami yang mematahkan stigma bahwa cantik itu harus putih yang mana dimana Milab itu mau membranstorming khususnya wanita Indonesia untuk percaya diri sama kulit khas sebenarnya kebayakan tidak putih yang mana tidak bisa dipungkiri terpapar matahari hampir setiap hari, hal ini kami dukung dengan membuat produk yang membuat kulit terlihat sehat tanpa adanya instan whitening.

16. Faktor teknologi apa saja yang mempengaruhi bisnis anda?.
    Dipakai proses produksi dan proses marketing, yang mana kami buakn homeindustri jadi memproduksi dengan teknologi yang disediakan oleh pabrik dan untuk marketing kita perlu teknologi untuk bersosial media dan iklan.

17. Faktor kompetisi industri apa saja seperti bisnis baru, produk baru, supplier dan persaingan competitor yang mempengaruhi bisnis anda?.
    Dibilang untuk kompetisi kami akan selalu berkompetisi selama eksis akan selalu ada competitor,kalau yang mempengaruhi bisnis mungkin lebih kepersaingan competitor yang mana sama seperti saya bilang produk baru selalu muncul, produk lokal semakin rame jadi kekuatan supplier semakin besar dan kita harus lebih ke menyiasati ke suppliernya saja.

18. Bagaimana faktor fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, motivasi, staf dan pengendalian yang terjadi pada bisnis anda?
    Untuk hal ini sebenarnya dipegang oleh tiga orang Milab yang beda posisi, karena dipegang oleh kami bertiga lebih sadar akan tanggungjawab masing masing di Milab ini, selain itu memperhatikan displin dan time management, karena kami bertiga masing proses menyelesaikan pendidikan S1.

19. Bagaimana faktor pemasaran yang terjadi pada bisnis anda?
    Faktor pemasaran utnuk saat ini kami sudah melakukan pemasaran di Facebook ads. Tiktok ads, instagram ads, kami juga perna muncul di acara Srikandi. Mungkin faktor pemasaran yang sangat berpengaruh dari endorsmen, dengan istilah keracunan ini sangat mempengaruhi penjualan Milsb.

20. Bagaimana faktor keuangan yang terjadi pada bisnis anda?

    Sistem keuang dari bisnis kami Milab ini “cost base pricing” berdasarkan biaya yang kami keluarkan, tetapi tidak terlepas dari uasaha kami yang membuat produk high end yang low budget gitu.

21. Bagaimana faktor produksi dan operasional yang terjadi pada bisnis anda?

    Faktor produksi sendiri kami perlu kerjasama dengan pihak maklon/pabrik, kami juga ada supplier packaging primer, sekunder dan parfum. Dan untuk operasional kami packaging untuk shipping dan kegiatan marketing. Jadi untuk produksi dipegang oleh pihak ketiga dan operasioanl kita sendiri.

22. Bagaimana faktor manajemen sistem informasi yang terjadi pada bisnis anda?

    Mungkin sata ini masih bisa track dari engagement dari facebook ads dan tiktiok ads jadi bisa dilihat dari kegiatan ini bisa dilihat performa Milab apakah signifikan atau tidak.

23. Bagaimana faktor riset yang terjadi pada bisnis anda?

    Riset yang awal kita lakukan yaitu pilih maklon, parfum, ingredient, dan riset juga dilakukan oleh pabrik yang sudah terjamin, karena takutnya kita pegang sendiri atau orang awam takutnya ngak terjamin jadi rnd dilakukan oleh pabrik dan diserahkan sample dan kami dapat mengkoreksi sample tersebut.

Hasil Wawancara 2

Judul penelitian : Formulasi strategi pengembangan bisnis Milab
Waktu : 16.00 WIB
Tanggal : 25/11/2021
Tempat : Online
Pewawancara : Narendra
Narasumber : Hanisavila Putri

1. Bisa perkenalkan nama dan posisi apa yang anda miliki saat ini ?
   Nama saya Hani Savila Putri, posisi saya dalam bisnis ini adalah CMO.

2. Kenapa mengambil posisi tersebut ?
   Karena dalam struktur Milab sudah dibagi menjadi beberapa bagian dan saya mengambil marketing supaya memasarkan, mengenalkan produknya pada orang-orang.

3. Apa nama bisnis anda dan bergerak di bidang apa?
   Bisnis saya bergerak dibidang kecantikan atau perawatan tubuh terutama body serum

4. Apa yang memotivasi anda dalam menjalankan bisnis?
   Ingin membuat sesuatu yang baru didalam dunia perawatan tubuh, sejauh ini yang ada dipasaran itu rata-rata fokus pada mencerahkan, produk Milab itu selain fokus pada mencerahkan juga cocok untuk iklim tropis, melembabkan, dan juga wangi yang mewah serta memiliki gliter jadi berbeda dengan produk lokal lain yang ada dipasaran, jadi produk Milab itu masih jarang ada produk lokal yang seperti Milab, jadi beda dari yang lain.

5. Sudah berapa lamakah anda menjalankan bisnis tersebut?.
   Sekitar 2bulan

6. Apa permasalahan yang anda hadapi saat ini selama proses bisnis?

Permasalahan itu pasti ada ya, jadi permasalahan awalnya dari produksi dari banyaknya produk setelah dikirim tidak semuanya, atau kemasananya itu ada yang cacat jadi perlu dikembalikan dan di perbaiki. Terus juga masalah dan saya dari pemasaran, untuk pemasaran sendiri mengalami poermasalah untuk mengenalkan produk baru,bagaimana caranya Milab untuk mengenalkan kebanyak orang itu masih banyak tantangannya.

7. Bagaimana strategi bisnis yang diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut ?
   Strateginya untuk produk kemarin, tim kita melakukan quality control jadi itu produk dicek satu persatu kembali oleh kita apakah layak atau tidak diterima oleh konsumen, jadi sebelum produk itu diterima konsumen itu kita sudah dicek sehingga sebelum produk di kirimkan ke konsumen itu sudah bagu. Lalu untuk permasalahan lain dan cara mengatasi soal marketing itu, permasalahannya kita membuat konten setia hari di tiktok maupun reels, terus kita juga iklan tiktok, shopee, juga instagra, juga memasarkannya juga endorse juga influencer supaya produk lebih dikenal.

8. Apakah strategi tersebut telah menyelesaikan permasalahan yang ada ?
   Sudah, tetapi perlu ada perbaikan lagi, jadi kerjasama tim juga perlu.

9. Jika tidak, apakah ada strategi lainnya yang telah anda dan tim rencanaan sebelumnya ?
   Untuk plan b atau solusi dari permasalahan yang ada itu biasanya kami mendiskusikannya lagi, apa masalah yang dihadapi lalu membuat strategi baru.
   Kalau untuk masalah packaging itu sebenarnya sudah cukup, namun durasinya lama. Jadi kami minta untuk lebih cepat lagi atau lebih tanggap. Kalau yang marketing itu kurang, itu solusinya meningkatkan marketing,. Jadi misalnya biasanya beriklan hanya di satu platform kita akan meningkatkan di platform lain, dan mengendorse lebih banyak lagi dengan konsep yang baru.

10. Apa visi dan misi bisnis anda? Hal apa yang dijadikan pertimbangan anda ketika menyusun visi misi tersebut?
    Visi Milab : Dapat menjadi brand kecantikan lokal yang dipercaya, aman, dan berkualitas tinggi yang cocok digunakan untuk berbagai jenis kulit di Indonesia.

Misi Milab :

- Menghasilkan produk yang aman dan berkualitas sesuai dengan berbagai jenis kulit, terutama Indonesia.
- Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pelanggan.
- Terus berinovasi untuk menghasilkan produk dengan kualitas terbaik kedepannya.

Kami memilih visi misi ini karena sudah cocok dengan brand kita yakni menjadi brand kecantikan lokal yang dipercaya, aman, serta berkualitas serta memiliki pelayanan yang baik dan produk yang baik.

11. Faktor politik apa saja yang mempengaruhi bisnis anda?.

    Kita disuatu negara harus memiliki pemasukan terutama faktor ekonomi yang paling penting. Pemerintah juga sedang mendukung adanya produk lokal seperti UMKM, Milab itu melihat ini sebagai manfaat ini kondisi yang cukup baik, sebagai peluang brand lokal berkembang di Indonesia dengen dukungan dari pemerintah dan dukungan UMKM itu sendiri, kan karena banyaknya brand lokal produk kecantikan yang bermunculan akhir-akhir ini.

12. Faktor ekonomi apa saja yang berperan terhadap bisnis anda?.

    Karena tingkat daya beli produk kecantikan masyarakat itu tinggi , serta orang itu membeli produk kosmetik itu sangat tinggi di Insdonesia jadi daya beli besar. Lalu di masa pandemic seperti ini itu ekonomi di Indonesia itu menurun karena adanya pandemic , jadi produk kami itu sebagai harapan produk lokal yang bisa dibanggakan dan memberikan dampak baik pada pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

13. Faktor sosial apa saja yang mempengaruhi bisnis anda?.

    Sosial itu, seperti produk Milab itu menjadi kebutuhan untuk masyarakat kan tiap hari kita memakai produk perawatan tubuh, seperti sabun mandi atau sabuh wajah, terus pelembab. Nah Milab ini ingin menjadi bagian itu sendiri, bagian dari masyarakat sehingga kebutuhan masyrakat ingin tampil dengan kulit sehat, cerah, dan terawatt itu terpenuhi dengan gaya hidup yang baik menjadi tubuhnya.

14. Faktor teknologi apa saja yang mempengaruhi bisnis anda?.

    Untuk faktor tekonologi, sekarang karena akses teknologi mudah Milab menggunakan internet sebagai peluang. Milab sendiri masih menjual produknya secara online, selain untuk menjual secara online. Milab juga menggunakan fasilitas teknologi untuk mengelola bisnisnnya, seperti pakai software yang ada di computer lalu ditempatkan di drive, sehingga tim yang berada diluar kota juga bisa melihat apa perkerjaanny udah selesai atau belum, bisa memonitor dari jauh dan juga kegiatan marketing juga dikerjakan secara online dan dipasarkan secara online memanfaatkan software yang ada dan fasilitas internet itu sendiri.

15. Faktor kompetisi industri apa saja seperti bisnis baru, produk baru, supplier dan persaingan competitor yang mempengaruhi bisnis anda?.

    Tentu saja ada, karena dibidang kecantikan sendri itu ramai sangat banyak produk pengganti Milab, jadi hal ini jadi tantangan kita sendiri bagaimana cara produk kita itu dikenal dengan banyaknya produk yang ada dipasaran saat ini sehingga dimulai dari kemasan, tekstur, ingredients, dan lain-lain itu Milab memikirkan bagaimana Milab bisa memenuhi kebutuhan kulit di Indoensia sendiri yang belum ada di produk yang lain.

16. Bagaimana faktor fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, motivasi, staf dan pengendalian yang terjadi pada bisnis anda?

    Bisnis Milab sendiri memiliki struktur organisasi saat ini sudah ada tiga struktur, karena faounder Milab ada 3 jadi ada ada CEO, COOO, dan CMO. Ketiga faounder tersebut memiliki jabatan masing-masing dan tuga masing-masing untuk mengelola bisnis Milab.

17. Bagaimana faktor pemasaran yang terjadi pada bisnis anda?

    Untuk pemasaran kita mengelola, karena saat ini yang paling sibuk itu pemasaran karena sudah tahap produksi, riset dan lainnya itu sudah lewat sekarang semua atau ketiga ini juag sama-sama melakukan pemasaran terutama saya, saya mengelola social media e-commers membuat konten, mengedit, dan membuat video serta mengelola iklan.

18. Bagaimana faktor keuangan yang terjadi pada bisnis anda?

Keuangan Milab di atur oleh COO, dia bertanggung jawab pada finance. Untuk keuangan Milab sudah baik, kas keluar masuknya juga dan dibagi secara rata.

19. Bagaimana faktor produksi dan operasional yang terjadi pada bisnis anda?

    Untuk faktor produksi dan operasional, kita menggunakan jasa maklon kosmetik, jadi kita mebuat produk itu dengan rancangan kita, setelah itu pabrik akan membuat produknya dan kita akan mengatur isinya, kemasanyya, dan lainnya. Jadi kita melakukan riset dan menguji coba produk, apakah layak dipasarakan atau belum, jika sudah maka akan produksi dikirimkan ke kita lalu dipasarkan. Dan ketika produknya sudah datang ke kita, itu kita memasarkan, mengirimkan ke konsumen, jadi itu kita yang mengatur jumlah stok dan lainnya.

20. Bagaimana faktor manajemen sistem informasi yang terjadi pada bisnis anda?

    Kita menggunakan aplikasi jurnal, dan edit fot, bisa menggunakan dari hp atau laptop, dan kita para founder harus selalu terhubung, entah melalui grup chat atau software office yang telah dibuat jadi mengetahui jajak kerja kta hari ini apa aja.

21. Bagaimana faktor riset yang terjadi pada bisnis anda?

    Riset dan Rnd itu dilakukan jauh sebelum produk itu dibuat, jadi kita meriset produk apa yang dibutuhkan oleh konsumen, lalu kita membuat produk itu, melakuka trial 6x atau lebih , mencari kandungannya yang tepat serta tekstur, kelembabpan , serta efektifitas, saat produk itu diolehkan ketubuh kita itu kita uji coba riset dari awal ketubuh kita sendiri dan teman-teman sekitar apaka cocok atau belum, melakukan test pasar sehingga terciptalah produk Milab hingga sat ini.

Hasil Wawancara 3

Judul penelitian : Formulasi strategi pengembangan bisnis Milab
Waktu : 16.00 WIB
Tanggal : 25/11/2021
Tempat : Online
Pewawancara : Narendra
Narasumber : Rintany Zulfah K

1. Bisa perkenalkan nama dan posisi apa yang anda miliki saat ini ?
   Untuk nama saya Rintany saya dibisnis ini sebagai Owner, CFO, dan COO.

2. Apa nama bisnis anda dan bergerak di bidang apa?
   Nama bisnis saya Milab singkatan dari Milky Lab dan bergerak dibidang Body care.

3. Bisa dijelaskan kenapa bis merangkap menjadi CFO dan COO?
   Sebenarnya Milab ini dibangun dari 3 owner yang pertama, CEO, CFO, dan CMO. Sebenarnya operasional sendiri dijalankan oleh 3 orang tersebut tetapi untuk pengiriman, penyimpanan, dan update stok saya yang bertanggung jawab.

4. Apa yang memotivasi anda dalam menjalankan bisnis?
   Yang pertama di Indonesia sendiri merupakan pasar yang cukup besar sehingga adanya peluang yang cukup menjanjikan, dapat dilihat setiap tahunnya terus berkembang produk-produk kosmetik terbukti di saat pandemic industri ini cukup stabil. Dan selanjutnya, kami menyadari bahwa kosmetik ini penting, kosmetik ini tidak melulu tentang make up yaa, tetapi juga body care, skincare, atau perawatan tubuh lainnya. Dimana masyarakat mulai pedulu tentang perawatan kesehatan kulit ,ereka tidak hanya wanita tetapi juga pria dan anak-anak.

5. Sudah berapa lamakah anda menjalankan bisnis tersebut?.

Kalau dari munculnya ide sudah setahun yang lalu tetapi untuk menjalannkan baru 2 bulan yang lalu, launching pada oktober kemarin.

6. Bisa dijelaskan bagaimana progress selama 2 bulan ini ?
   Untuk progress selama 2bulan ini kami masih fokus pada pengenalan brand, jadi kami mengikuti marketing trend yang ada.

7. Apa permasalahan yang anda hadapi saat ini selama proses bisnis?
   Sebenarnya ada 3 permasalahan utama, yang pertama marketing yang mana masih dalam proses pengenalan brand jadi belum memasukan positioning dalam marketing kami. Yang kedua, kami masih sangat bergantung pada *supplier* yang mana dalam pembuatan produknya kami dibantu oleh maklon. Dan yang ketiga yaitu kurangnya pengalaman di industri kosmetik sebenarnya 3 owner ini sudahmemiliki bisnis masih masing tetpai belum ada yang terfokus di industri kosmetik sendiri.

8. Bagaimana strategi bisnis yang diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut ?
   Yang pertama fokus pada brand awareness jadi kami masih mengikuti trend marketing yang ada. Yang kedua kami terus belajar memahami industri ini mungkin dengan seminar atau pelatihan.

9. Apakah strategi tersebut telah menyelesaikan permasalahan yang ada ?
   Mungkin ke lebih akan menyelesaikan, tetapi kami akan terus berusaha membuat perencanaan strategi-strategi lainnya.

10. Jika tidak, apakah ada strategi lainnya yang telah anda dan tim rencanaan sebelumnya ?
    Pasti tentu adanya strategi lainnya, membuat campaign tentang positioning kami, melakukan kerjasama dengan brand lain atau colaborasi, dan mungkin nantinya Mialb ini melakukan kerjasama dengan dokter atau laboratorium diluar pabrik untuk bisa lebih mengembangkan produk.

11. Apa visi dan misi bisnis anda? Hal apa yang dijadikan pertimbangan anda ketika menyusun visi misi tersebut?

    Visi Milab : Dapat menjadi brand kecantikan lokal yang dipercaya, aman, dan berkualitas tinggi yang cocok digunakan untuk berbagai jenis kulit di Indonesia.

    Misi Milab :

    - Menghasilkan produk yang aman dan berkualitas sesuai dengan berbagai jenis kulit, terutama Indonesia.
    - Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pelanggan.
    - Terus berinovasi untuk menghasilkan produk dengan kualitas terbaik kedepannya.

    Yang menjadi pertimbangan kami dalam menyusun visi misi Milab adalah produk kami sendiri sebenernya, yang mana di desain dengan tujuan menyelesaikan permasalah kulit yang sering dialami oleh masyarakat di Indonesia dan dapat di pakai oleh semua skintone dengan manfaat yang sama sehingga kami sellau berusaha memberikan produk yang berkualitas.

12. Faktor politik apa saja yang mempengaruhi bisnis anda?.

    Untuk faktor politik, mengacu pada kebijakan pemarintah yang mana sangat mendukung adanya brand lokal yang terbukti dengan adanya seminar dan pelatihan untuk brand kosmetik lokal dan kebijakan pemerintah lagi yaitu dengan mengurangi impor brand luar sehingga brand lokal bisa berkembang.

13. Faktor ekonomi apa saja yang berperan terhadap bisnis anda?.

    Untuk faktor ekonomi bisa bicara dengan peluang pasar yang besar di Indonesia, yang mana segmen yang menjanjikan yang mana dari wanita melebar ke pria dan anak-anak dan perawatan tubuh dijadikan sebagai kebutuhan utama.

14. Faktor sosial apa saja yang mempengaruhi bisnis anda?.

    Faktor social ini sangat berpengaruh karena awal mula produk ini dibuat itu dari faktor social yang mana produk ini dibuat atau di desain untuk bisa digunakan disemua skintone yang mematahkan adanya beauty standart yang ada.

15. Faktor teknologi apa saja yang mempengaruhi bisnis anda?.

    Untuk faktor teknologi ini sangat berperan aktif ya dalam pemasaran yang mana membantu untuk mengjangkau pasar yang lebih luas, dan faktor teknologi ini juga berpengaruh pada proses produksi yang mana kami menggunakan mesin yang memudahkan, mempercepat, atau mempertahankan kualitas akan produk kami.

16. Faktor kompetisi industri apa saja seperti bisnis baru, produk baru, supplier dan persaingan competitor yang mempengaruhi bisnis anda?.

    Supplier ini sangat penting yaa, karena produksi kami dibantu oleh pabrik sehingga pabrik ini sebagai faktor utama dan kami sangat bergantung karena tentunya kami belum dapat meproduksinya sendiri. Selanjutnya untuk competitor di Industri kosmetik ini banyak sekali munculnya bisnis baru sehingga kami memastikan atau berlomba lomba untuk mengembangkan produk ini atau setidaknya mempertahankan kualitas produk.

17. Bagaimana faktor fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, motivasi, staf dan pengendalian yang terjadi pada bisnis anda?

    Untuk perencanaan kami selalu melakukan diskusi dengan tim tentunya, entah itu perencanaan pemasaran, operasional, ataupun forecasting.

18. Bagaimana faktor pemasaran yang terjadi pada bisnis anda?

    Untuk pemasaran sendiri karena kami maish 2 bulan jadi kami masih mengikuti arus trend industri, tetapi marketing selalu direncanana setiap minggunya seperti yang dibicarakan tadi, mungkin 2bulan kedepan kami akan memasukan positioning dalam marketing kami.

19. Bagaimana faktor keuangan yang terjadi pada bisnis anda?

    Untuk keuangan sendiri sebenarnya Milab sudah cukup baik karena sudahmenjual sebagian besar produk. Namun untuk pengembangan produk mungkin kami akan melakukan investmen kembali atau mencari pendanaan dari luar.

20. Bagaimana faktor produksi dan operasional yang terjadi pada bisnis anda?

Untuk produksi sendiri kami masih dibantu oleh pabrik dan supplier lainnya sehingga kami dapat memastikan kualitas produk, dan kami juga telah mendaftarkan produk kami di BPOM.

21. Bagaimana faktor manajemen sistem informasi yang terjadi pada bisnis anda?
    Untuk pengumpulan data kami menggunakan onedrive, dan untuk keuangan ini kami menggunakan aplikasi Jurnal.id yang mana cocok untuk pemula.

22. Bagaimana faktor riset yang terjadi pada bisnis anda?
    Untuk riset kami masih dibantu oleh pabrik, tetapi untuk kedepannya mungkin kami akan berkerjasama denga orang yang ahli dibidangnya sehingga kami dapat mengakses informasi yang lebih dari bahan baku produk

INTERVIEW PROTOCOL

Judul penelitian : Formulasi strategi pengembangan bisnis Milab
Waktu :
Tanggal :
Tempat :
Pewawancara :
Narasumber :

A. Teks Sebelum Wawancara

Perkenalkan nama saya Rintany Zulfah K. Saya adalah mahasiswa program studi kewirausahaan di Universitas Bina Nusantara, kampus Malang. Saya ingin mengucapkan terimakasi kepada anda karena bersedia untuk berpartisipasi dalam wawancara penelitian saya. Seperti yang saya sebutkan kepada anda sebelumnya, studi saya berusaha untuk merekomendasi formula strategi untuk bisnis Milab menggunakan pendekatan audit internal dan audit ekternal, strategi alternatif SWOT dan QSPM. Wawancara saya hari ini akan berlangsung sekitar satu jam dan saya akan bertanya kepada anda tentang visi-misi perusahaan, proses bisnis, faktor internal, dan faktor eksternal.

[Review aspek bentuk persetujuan]

Apakah saya mendapatkan persetujuan atau izin dari anda (atau tidak) untuk merekam video dan atau audio percakapan kita ? YA / TIDAK

Jika ya : Terima kasih! Tolong beritahu kepada saya jika pada titik tertentu anda ingin saya mematikan perekam atau menyimpan sesuatu yang anda katakanan *off the record.*

Jika tidak : Tetima kasih untuk membiarkan saya untuk mengetahui. Saya hanya akan mengambil catatan dari wawancara kita.

Sebelum kita mulai wawancara, apakah anda memiliki pertanyaan untuk saya?

[Diskusikan pertanyaan]

Jika ada pertanyaan muncul pada setiap titik dalam penelitian ini, anda dapat merasa bebas untuk meminta mereka setiap saat. Saya akan senang sekali dan terbuka untuk menjawab pertanyaan anda.

B. Teks Wawancara

1. Bagaimana anda menggambarkan diri anda?. Seperti asal, jenis kelamin, profesi, ketertarikan, karakter?
2. Apa saja alasan atau motivasi anda untuk menggunakan bodycare?
3. Apa saja yang pertimbangan anda dalam memilih dan membeli suatu merek bodycare?
4. Apa masalah-masalah yang pernah anda alami saat menggunakan bodycare ?
5. Mengapa anda memilih untuk menggunakan MILAB?
6. Apa saja kelebihan dari Milab?
7. Apa saja kekurangan dari Milab?
8. Apakah faktor legalitas seperti ijin BPOM mempengaruhi keputusan anda dalam membeli Milab?.
9. Apakah ada faktor sosial yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab? Misal reputasi brand, saran teman, testimoni, ingin cantik?
10. Apakah ada faktor teknologi yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?
11. Apakah anda membeli Milab karena melihat ulasan Milab di sosmed, toko online dan berita?
12. Mengapa anda berkenan/ berani menggunakan MILAB meskipun produk body care baru di launching?
13. Dari manakah anda mengetahui produk Milab ?
14. Dimanakah anda membeli produk Milab ?
15. Apakah produk Milab mudah diperoleh oleh konsumen?
16. Menurut anda apakah harga jual Milab sudah tepat?
17. Apa harapan anda saat membeli produk Milab ?
18. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai ekspetasi anda ?

19. Apakah menurut anda produk telah sesuai dengan klaim yang diberikan ?
20. Setelah mencoba produk, menurut anda bagaimana tekstur yang dimiliki Milab body serum ?
21. Apakah anda menyukai tekstur yang diberikan ?
22. Apakah anda menyukai packaging yang diberikan Milab untuk produknya ?
23. Apa saran anda untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan Milab?

C. Teks Penutup Wawancara

Sebelum kita mengakhiri wawancara ini, apakah ada sesuatu tentang strategi bisnis, faktor internal, dan faktor eksternal pada bisnis anda yang ingin anda sampaikan.

Terimakasih atas waktu dan kesediaan anda untuk menjawab wawancara saya.

Interview Protocol ini diadopsi dari Castillo-Montoya (2016).

Castillo-Montoya, M. (2016). Preparing for Interview Research: The Interview Protocol Refinement Framework. *The Qualitative Report*, *21*(5), 811–831. https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol21/iss5/2?utm_source=nsuworks.nova.edu%2Ftqr%2Fvol21%2Fiss5%2F2&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages

Hasil Wawancara 1

Judul penelitian : Formulasi strategi pengembangan bisnis Milab
Waktu : 14.00
Tanggal : 14/12/2021
Tempat : Online
Pewawancara : Rintany Zulfah K
Narasumber : Ifa Afifah

1. Bagaimana anda menggambarkan diri anda?. Seperti asal, jenis kelamin, profesi, ketertari kan, karakter?
   Asal ponorogo, jenis kelamin perempuan, profesi mahasiswa.

2. Apa saja alasan atau motivasi anda untuk menggunakan bodycare?
   Memperbaiki permasalahan kulit.

3. Apa saja yang pertimbangan anda dalam memilih dan membeli suatu merek bodycare?
   Menurut saya, dalam membeli suatu body care itu memiliki manfaat yang terdapat dalam suatu produk tersebut.

4. Apa masalah-masalah yang pernah anda alami saat menggunakan bodycare?
   Masalah yang saya alami saat menggunakan bodycare itu produk yang saya beli atau yang saya gunakan itu tidak sesuai dengan jenis kulit saya.

5. Mengapa anda memilih untuk menggunakan Milab?
   Saya memilih menggunakan Milab yaitu menjawab semua permasalahan kulit yang sedang saya alami

6. Apa saja kelebihan dari Milab ?
   Kelebihan dari Milab yaitu cepat meresap dan melelembabkan kulit

7. Apa saja kekurangan dari Milab ?
   Menurut saya kekurangan Milab ini, packaging yang kurang menarik

8. Apakah faktor legalitas seperti ijin BPOM mempengaruhi keputusan anda dalam membeli Milab?.
   Menurut saya, ya sangat mempengaruhi faktor legalitas perijinan BPOM

9. Apakah ada faktor sosial yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab ? Misal reputasi brand, saran teman, testimoni, atau lainnya ?
   Tidak ada faktor social yang mempengaruhi saya menggunakan Milab

10. Apakah ada faktor teknologi yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?
    Kalau menurut saya ada faktor teknologi yang mempengaruhi saya menggunakan Milab seperti iklan yang disajikan Instagram atau shopee atau lainnya.

11. Apakah anda membeli Milab karena melihat ulasan Milab di sosmed, toko online dan berita?
    Kalau menurut saya ketika saya membeli Milab tentu saya paling utama yaitu melihat ulasan dari produk Milab tersebut.

12. Mengapa anda berkenan / berani menggunakan Milab meskipun produk body care baru di launching?
    Saya berkenan karena Milab punya banyak review dari banyak influencer

13. Dari manakah anda mengetahui produk Milab ?
    Saya mengetahui produk Milab dari Instagram

14. Dimanakah anda membeli produk Milab ?
    Saya membeli produk Milab dari Shopee

15. Apakah produk Milab mudah diperoleh oleh konsumen?
    Kalau menurut saya produk Milab sangat mudah untuk diporelah para konsumen

16. Menurut anda apakah harga jual Milab sudah tepat?
    Kalau menurut saya harga jual Milab sudah tepat

17. Apa harapan anda saat membeli produk Milab ?
    Harapan saya ketika membeli produk Milab yaitu, mencerahkan juga melindungi dari uv dari sinar matahari

18. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai ekspetasi anda ?
    Kalau menurut saya produk Milab telah sesuai dengan yang saya inginkan

19. Apakah menurut anda produk telah sesuai dengan klaim yang diberikan ?
    Kalau menurut saya produk tersebut telah sesuai dengan klaim yang diberikan

20. Setelah mencoba produk, menurut anda bagaimana tekstur yang dimiliki Milab body serum?
    Kalau menurut saya tekstur yang dimiliki Milab halus dan lembuat dikulit

21. Apakah anda menyukai tekstur yang diberikan ?
    Saya sangat menyukai tekstur yang diberikan

22. Apakah anda menyukai packaging yang diberikan Milab untuk produknya ?
    Saya kurang menyukai packaging yang diberikan Milab, seharusnya seperti ada tambahan atau kemasan yang lebih menarik agar packaging yang diberikan memiliki niali menarik terhadap konsumennya

23. Apa saran anda untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan Milab ?
    Kalau saran dari saya yang pertama packaging harus diperbaiki lagi dan kualitas layanan dalam shopee lebih ditingkatkan lagi

Hasil Wawancara 2

Judul penelitian : Formulasi strategi pengembangan bisnis Milab

Waktu : 13.00

Tanggal : 16/12/2021

Tempat : Online

Pewawancara : Rintany Zulfah K

Narasumber : Leony Evelyn

1. Bagaimana anda menggambarkan diri anda?. Seperti asal, jenis kelamin, profesi, ketertarikan, karakter?
   Aku asala dari Medan, perempuan, seorang mahasiswi, dan ketertarikan di bidang Seni

2. Apa saja alasan atau motivasi anda untuk menggunakan bodycare?
   Alasan menggunakan bodycare untuk memperbaiki permasalahan kulit dan menstep-up bodycare aku

3. Apa saja yang pertimbangan anda dalam memilih dan membeli suatu merek bodycare?
   Pertimbangan aku memilih suatu bodycare adalah harga dan klaim

4. Apa masalah-masalah yang pernah anda alami saat menggunakan bodycare?
   Sering kali saat membeli bodycare aku tidak mendapatkan manfaat yang emang harus aku dapatkan dari membeli sebuah produk dan kesusahan untuk menyesuaikan jenis kulit aku dengan produk yang ada

5. Mengapa anda memilih untuk menggunakan Milab?
   Aku menggunakan Milab karena aku menemukan apa yang aku cari di Milab

6. Apa saja kelebihan dari Milab ?

Kelebihan dari Milab aku suka efek shimmer dan wangi yang tahan lama

7. Apa saja kekurangan dari Milab ?
   Menurutku kekurangan dari Milab adlah packaging yang kurang rapi

8. Apakah faktor legalitas seperti ijin BPOM mempengaruhi keputusan anda dalam membeli Milab?.
   iya

9. Apakah ada faktor sosial yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?
   Misal reputasi brand, saran teman, testimoni, atau lainnya ?
   Saran teman

10. Apakah ada faktor teknologi yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?
    Tidak

11. Apakah anda membeli Milab karena melihat ulasan Milab di sosmed, toko online dan berita?
    Tidak

12. Mengapa anda berkenan/ berani menggunakan Milab meskipun produk body care baru di launching?
    Sudah ber BPOM dan merupakan saran dari teman saya

13. Dari manakah anda mengetahui produk Milab ?
    Dari iklan Instagram

14. Dimanakah anda membeli produk Milab ?
    Expo Binus di Matos

15. Apakah produk Milab mudah diperoleh oleh konsumen?

Iya

16. Menurut anda apakah harga jual Milab sudah tepat?
    Sudah tepat

17. Apa harapan anda saat membeli produk Milab ?
    Sesuai dengan klaim yang diberikan dan wangi yang tahan lama

18. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai ekspetasi anda ?
    Iya

19. Apakah menurut anda produk telah sesuai dengan klaim yang diberikan ?
    Lumayan sesuai

20. Setelah mencoba produk, menurut anda bagaimana tekstur yang dimiliki Milab body serum?
    Seperti body lotion pada umumnya

21. Apakah anda menyukai tekstur yang diberikan ?
    Iya

22. Apakah anda menyukai packaging yang diberikan Milab untuk produknya ?
    Untuk packaging saya kurang menyukai

23. Apa saran anda untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan Milab ?
    Saran saya sebaiknya untuk meningkatkan kualitas packaging

Hasil Wawancara 3

Judul penelitian : Formulasi strategi pengembangan bisnis Milab
Waktu : 13.00
Tanggal : 20/12/2021
Tempat : Online
Pewawancara : Rintany Zulfah K
Narasumber : Giani Kirana

1. Bagaimana anda menggambarkan diri anda?. Seperti asal, jenis kelamin, profesi, ketertari kan, karakter?

   Halo perkenalkan nama saya Giani Kirana Cahyarani, asal saya dari Kota Malang, saya perempuan saat ini kesibukan saya yaitu fokus sebagai mahasiswa semester akhir yang mengerjakan skripsi serta menjalaknan bisnis startup sampingan dibidang konveksi, untuk ketertarikan saya suka hal hal yang berbau dengan fashion serta perawatan diri seperti makeup, skincare, atau hal hal perawatan diri lainnya. Saya tipekal orang yang gak mau ribet, cari gampangnya aja, gitu sih.

2. Apa saja alasan atau motivasi anda untuk menggunakan bodycare?

   Motivasi saya menggunakan bodycare, salah satunya karena badan itu termasuk aste investasi, maaf salah badan itu termasuk asset yang harus dijaga jadi bodycare itu salah satu bentuk investasi saya terhadap diri saya jadinya biar kedepannya, usia bertambah badan jangan kelihatan tua atau terasa tua, dan mungkin dengan body care merupakan suatu bentuk terimakasih saya terhadap badan saya yang membantu saya dalam segala hal jadi feeling greatfull sih.

3. Apa saja yang pertimbangan anda dalam memilih dan membeli suatu merek bodycare?

   Pertimbangan dalam memilih dan membeli bodycare sih menurut saya terutama itu kualitas, yang kedua harga itu sih. Mungkin optional, apakah dalam mendapatkan bodycare itu membutuhkan effort yang labih atau enggak, kalau semisal gak perlu ya gasken.

4. Apa masalah-masalah yang pernah anda alami saat menggunakan bodycare?

   Masalah yang aku alami pas makek bodycare itu biasanya, dikomposisi atau bahan yang digunakan pakai, kaya misalnya waktu bodycarenya diaplikasikan ke badan itu ini jadinya kaya lengket gitu, kalau missal kena basah licin – licin gimana bikin agak gak nyaman. Ada nih misalnya bodycarenya tu misalnya untuk wudhu itu susah buat dibersihin gitu, jadi waktu halangan gak masalah, tapi kalau every day tanpa halangan gitu itu bikin mikir "pake gak ya, nanti kalo pakek sia sia dong apa ribet juga kalo make ribet juga harus di reaply, digosong sampek bersih, atau entar kalo makek wudhunya gimana, gitu gitu sih mikir giu" kalo biasanya bodycare itu emang wangi tapi ujung-ujungnya malah nandon di lemari dong gitu, soalnya ribet.

5. Mengapa anda memilih untuk menggunakan Milab?

   Alasan aku milih mengunakan Milab itu karena ini sih klaimnya yang ngak yang melulu whitening gitu sih, itu lumayan buat aku tertarik soalnya diantara banyaknya bodycare yang tersebar di Indonesia rata-rata atau mosly ya hampir semuanya itu klaimnya itu bikin kulit kita putih,s edangkan aku sadar diri bahwa kulitku itu susah putihnya lebih ke tan ke sawomatang gitu sih, kalau kulitku ini aku kasih bodycare yang whitening takutnya diaku tambah bikin abu-abu gitu, sedangkan klaimnya Milab itukan enggak lebih ngesupport kulit-kulit tropis gitukan bikin tertarik sih, selain itu wanginya thebest, literally thebest maksudnya itu ngak yang wangi nyerak bikin pusing gitu, wanginya klaim parfumYSL BlackOpium itu sih bikin tertarik sejujurnya, juga ada glitternya bikin semangat aja make produknya. Harganya murah, maksudnya dengan ukuran segitu itu dan harganya segitu termasuk worth it dan ternyata saat diaplikasikan kekulitku itu melembabkannya itu pas gitu, sukak.

6. Apa saja kelebihan dari Milab ?

   Menurut aku kelebihan dari produk Milab itu yang pertama ngak ada whiteningnya jadi support segala jenis warna kulit, terus yang kedua wanginya itu pas seleraku, terus yang ke tiga ada glitternya kurang lebih glowinglah kulit, yang kelima dan yang paling utama sih Milab itu meskipun dibilas itu apa ya gampang untuk dibilas, ngak lengket dan ngak ragu

ini wudhunya sah atau enggak udah bersih atau belum yaa. Jadibikin everyday excited to wear Milab, gitu sih.

7. Apa saja kekurangan dari Milab ?

   Menurutku kekurangan dari produk Milab itu dipackagingnya sih, entah mengapa tutupnya susah untuk ditutup lagi abis make, jadi butuh extra tenaga untuk dipasin sampek bunyi klik baru bisa nutup, sedangkan disisi lain aku agak buru buru kalau mau pergi jadi was-was aja ini udah nutup ngak ya nanti kalo belum klik tumpah gak ya, jadi bikin was-was aja. Jadi packaging bisa diperbaikin sih, misalnya ganti apa yang model lain atau dalam bentuk pum terus itu sih. Overall bagus packagingnya, mungkin untuk kesan lebih premium kali ya, diganti yang stiker temple gitu doing jadi yang bener-bener timbul dari kemasannya yang kaya dipacakaging shampoo panteen atau vaselin gitu ya biar lebih dapat kesan premium, terus juga mohon maaf ini agak kebesaran ya, kan sering banget badanku tuh kering tanganku tuh kering diberpergian gitu, jadi kalo bawa Milab agak kegedaan. Mungkin kedepannya bisa ditambah gitu ya Milab versi travel size. Itu doing sih.

8. Apakah faktor legalitas seperti ijin BPOM mempengaruhi keputusan anda dalam membeli Milab?.

   Fkator legalitas dalam BPOM jelas mempengaruhi pembelianku dalam produk bodycare sih, soalnya dnegan adanya BPOM kurang lebih bisa bikin rasa aman dalam menggunakan produk bodycare jadi bisa yakin oh ini gak ada kandungan berbahaya buat badan ku gak bikin badan ku rusak, jadi mantep aja buat makek, kalo gak ada BPOM ya mungkin aman cuman takutnya barangkali ada oknum nakal missal streroit dalam bodycare gitu sih.

9. Apakah ada faktor sosial yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab? Misal reputasi brand, saran teman, testimoni, atau lainnya ?

   Kalo untuk social sih berpengaruh ya terutama yang ditestimoni, gak hanya di Milab saja tapi keseluruhan penggunaan produk kosmetik sangat berpengaruh sih diaku, kurang lebih kaya legalitas BPOM ya bisa buat aku ngerasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk kosmetik. Oh ini udah ada orang yang menggunakan jadi kayanya dari feedbacknya

dia oke nih, jadi boleh untuk dicoba. Tapi kao misalnya ingin cantik atau ingin putuh gak ada ya.

10. Apakah ada faktor teknologi yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?
    Untuk faktor teknologi mungkin yang dimaksud shopee instagram gitu ya, kalau itu lumayan berperngaruh karena saya dasarnya anak gak suka ribet jadi kalau Milab ini ada di shopee tokped yang mana bisa dijangkau dengan klik-klik doang pasti bakal tertarik buat beli, bahkan repurchase sih.

11. Apakah anda membeli Milab karena melihat ulasan Milab di sosmed, toko online dan berita?
    Kalau saya sendiri beli Milab bukan karena ulasan disosmed atau toko online sih tapi dari the power word of mouth ya, jadi temen saya ngomong A temen saya ngomong B ini enak lo, jadi saya lebih tertarik gitu sih, apa ya istilahnya eletronik word of mouth kalau bahasa kekiniannya gitu sih.

12. Mengapa anda berkenan/ berani menggunakan Milab meskipun produk body care baru di launching?
    Alasan aku berani pakai Milab meskipun baru lauching yaitu karena the power of WOM itu tadi, temenku ngomong wnaginya kaya Balack Opium YSL terus ini ada Glitternya gak bikin kulit abu abau dan sebagainya, itu bikin aku kaya boleh nih dicoba, gitu sih alasanya, juga adanya statementmengatakan bahwa “suitable for all skin type, juga support itu lo yang mensupport segala warna kulit bikin aku makin tertarik untuk membeli lebih gitu sih, mengambil langkah lebih maksud saya.

13. Dari manakah anda mengetahui produk Milab ?
    Jujur saya mengetahui produk Milab dari temen saya, lalu mengkepoin Ignya gitu sih.

14. Dimanakah anda membeli produk Milab ?
    Saya membeli produk Milab dibazar expo di Matos

15. Apakah produk Milab mudah diperoleh oleh konsumen?

    Menurut saya produk Milab udah mudah sih dibeli konsumen baik dari via shopee itu sangat mempermudah sekali sih dalam memperoleh produk.

16. Menurut anda apakah harga jual Milab sudah tepat?

    Menurut saya dengan ukuran segitu dan harga segitu udah tepat sih, pas oke banget.

17. Apa harapan anda saat membeli produk Milab ?

    Harapan aku membeli produk Milab sih biar kulit aku lembab sih, soalnya kuliat aku tipikal dryskin tipe untuk wanginya, glitternya, putihnya ngak yang ekspetasi tinggi-tinggi banget. Cuman pas dipakek terpenuhi semua jadi puas.

18. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai ekspetasi anda dan klaim yang diberikan ?

    Menurut saya suah sesuai ya dengan klaim yang diberikan, klaimnya yang mensupport jenis warna kulit di iklim tropis dan suitable for all skin type itu udah cocok banget dengan klaimnya, salut mantap sekali.

19. Setelah mencoba produk, menurut anda bagaimana tekstur yang dimiliki Milab body serum?

    Sehabis aku coba produk Milab, teksturnya Milab itu mlembabkan tapi bukan yang lengket gitu terus juga gampang juga dibersihin maksudnya dibasuh dengan air gitu bisa dibersihin kalau misalnya mau wudhu ngak takut masih nyisa atau enggak, jadi cocokk banget.

20. Apakah anda menyukai tekstur yang diberikan ?

    Jujur saya suka banget tektus yang diberikan Milab sudah sesuai dengan kebutuhan dan keresahan saya yaa, mantap

21. Apakah anda menyukai packaging yang diberikan Milab untuk produknya ?

Kalau untuk packaging saya kurang cocok, kurang praktis mau dibawa kemana mana agak kebesaran, untuk dipakai cepet-cepet itu juga sedikit kurang efisien soalnya tutupnya butuh ektra buat rapet.

22. Apa saran anda untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan Milab ?

    Overall Milab kualitasnya sudah bagus tinggal dipertahanin aja itu komposisi bahan yang dipakai, saran saya packagingnya aja sih mungkin dipercantik dipoles biar gak bermasalah bisa dibuat travel size atau diganti ke pump gitu, sisanya sudah oke.

Hasil Wawancara 4

Judul penelitian : Formulasi strategi pengembangan bisnis Milab
Waktu : 13.00
Tanggal : 25/12/2021
Tempat : Online
Pewawancara : Rintany Zulfah Khoiriyah
Narasumber : Isma Elida

1. Bagaimana anda menggambarkan diri anda?. Seperti asal, jenis kelamin, profesi, ketertarikan, karakter?
   Perkenalkan nama saya Isma,saya jenis kelaminnya Perempuan,profesinya sekarang Mahasiswa

2. Apa saja alasan atau motivasi anda untuk menggunakan bodycare?
   Motivasi saya untuk menggunakan bodycare itu biasa nya untuk keseharian terus klau ada masalah di kulit kita misalnya terus buat melindungi kulit kita juga gitu

3. Apa saja yang pertimbangan anda dalam memilih dan membeli suatu merek bodycare?
   Pertimbangan saya membeli merk bodycare itu biasanya merknya itu biasanya terkenal apa tidak, terus manfaatnya, terus produk itu banyak dipakai atau tidak sudah banyak review- reviewnya apa belum,seperti itu.

4. Apa masalah-masalah yang pernah anda alami saat menggunakan bodycare?
   Kalau masalah yang pernah saya alami mungkin tidak cocok kadang lengket di kulit kadang ada muncul bintik-bintik merah

5. Mengapa anda memilih untuk menggunakan Milab?
   Melihat iklan yang ada terus juga agak pengen mencoba aja siih kayak gimana Milab itu apakah cocok di saya atau tidak

6. Apa saja kelebihan dari Milab ?

   Menurut saya itu Milab nya itu biasanya langsung meresap di kulit,terus wangi nya juga enak,melembapkan,terus ada yang muncul seperti simer-simer di kulit jadi lebih glowing begitu menurut saya.

7. Apa saja kekurangan dari Milab ?

   Kalau kekurangan menurut saya sudah bagus sih ya Milab,cuma mungkin sedikit perbaikan di kemasannya,soalnya kan ada stiker dan botolnya gitu kan, itu aja mungkin ya

8. Apakah faktor legalitas seperti ijin BPOM mempengaruhi keputusan anda dalam membeli Milab?.

   Iya sangat mempengaruhi izin BPOM itu,soalnya kalau belum ada izin BPOM saya bisa meragukan merk yang mereka jual, biasanya gitu

9. Apakah ada faktor sosial yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab? Misal reputasi brand, saran teman, testimoni, atau lainnya ?

   Faktor sosial itu seperti apa ya?

   Kalau faktor sosialnya seperti yang di contohkan seperti itu mungkin ada yaa, mungkin, saya kan lihat di iklan jadi ya saya penasaran gitu gimana,terus saya cek testimoninya juga katanya bagus-bagus, jadi saya ingin mencobanya gitu, terpengaruh lah

10. Apakah ada faktor teknologi yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?

    Saya kalau itu kurang tahu yaa

11. Apakah anda membeli Milab karena melihat ulasan Milab di sosmed, toko online dan berita?

    Iya, saya melihat ulasan yang ada di sosmednya dan juga saya lihat di shopee nya

12. Mengapa anda berkenan/ berani menggunakan Milab meskipun produk body care baru di launching?

    Karena sudah BPOM

13. Dari manakah anda mengetahui produk Milab ?

    Di Instagram sama di iklan

14. Dimanakah anda membeli produk Milab ?

    Di Shopee

15. Apakah produk Milab mudah diperoleh oleh konsumen?

    Iya sangat mudah diperoleh

16. Menurut anda apakah harga jual Milab sudah tepat?

    Menurut saya sudah tepat kok dengan harga segitu dengan kandungan yang kita dapat dengan isi yang lumayan banyak ke kita tepat

17. Apa harapan anda saat membeli produk Milab ?

    Kalau saya kemarin membeli produk Milab nya ini harapan saya itu ingin melembapkan kulit saya dan juga lebih melindungi kulit ini dari paparan sinar UV, terus karena katanya produk ini wangi jadi saya ingin mencoba

18. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai ekspetasi anda ?

    Iya sudah sesuai ekspektasi

19. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai klaim yang diberikan?

    Menurut saya lumayan sudah sesuai dengan "klaim" yang di berikan

20. Setelah mencoba produk, menurut anda bagaimana tekstur yang dimiliki Milab body serum?

    Kental terus mudah di blend mudah menyerap

21. Apakah anda menyukai tekstur yang diberikan ?

    Iya saya suka soalnya tidak lengket di kulit

22. Apakah anda menyukai packaging yang diberikan Milab untuk produknya ?
    Sedikit kurang

23. Apa saran anda untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan Milab ?
    Kalau saran saya ya mungkin itu packagingnya diperbaikin lagi sih,sudah itu aja

    Semangat Milab

Hasil Wawancara 5

Judul penelitian : Formulasi strategi pengembangan bisnis Milab
Waktu : 18.00
Tanggal : 03/01/2022
Tempat : Online
Pewawancara : Rintany Zulfah K
Narasumber : Muhammad Ihsan

1. Bagaimana anda menggambarkan diri anda?. Seperti asal, jenis kelamin, profesi, ketertarikan, karakter?
   Perkenalkan nama saya Muhammad Ihsan, laki-laki, asal Malang, dan saat ini sedang menjalankan usaha kecil di Malang juga. Saya tertarik di bidang Fashion.

2. Apa saja alasan atau motivasi anda untuk menggunakan bodycare?
   Tentunya untuk kebutuhan sehari-hari ya.

3. Apa saja yang pertimbangan anda dalam memilih dan membeli suatu merek bodycare?
   Pertimbangnya pasti dari review pembeli lainnya dan komposisi produk dan manfaat produk

4. Apa masalah-masalah yang pernah anda alami saat menggunaan bodycare?
   Masalah bodycare yang digunakan kurang memberi hasil yang baik, yang mana sama aja gitu sebelum dan setelah penggunaannya

5. Mengapa anda memilih untuk menggunakan Milab?
   Sebenarnya saya membeli ini untuk kado adek saya yang ulang tahun, jadi bukan untuk saya sendiri. Tetapi saya juga sering menggunakannya, karena harumnya yang enak dan menurut saya masih bisa digunakan untuk laki-laki ya.

6. Apa saja kelebihan dari Milab ?

   Kelebihan yang saya rasakan pertama kali sih wanginya yaa, waktu adek saya memakai itu wanginya bisa serumah gitu, jadi itu kesan pertama yang membuat saya tertarik untuk mencobanya. Setelah menggunakan sih menurut saya selain wangi kelebihan dari body serum ini lebih kemelembabkan di kulit saya yang cenderung kering.

7. Apa saja kekurangan dari Milab ?

   Kekurangnya menurut saya di botolnya sih, karena dengan tektur yang sangat cair, menurut saya kurang cocok aja di modelan botol seperti itu, karena pas dipencet produknya jadi keluar banyak banget. Bahkan pas dituang aja belum dipencet produknya udah keluar, haha. Atau konsepnya otomatis gitu yaa?

8. Apakah faktor legalitas seperti ijin BPOM mempengaruhi keputusan anda dalam membeli Milab?.

   Iya sih mempengaruhi, soalnya itu pembuktian kalau produknya aman, jadi jaminan gitu

9. Apakah ada faktor sosial yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?
   Misal reputasi brand, saran teman, testimoni, atau lainnya ?

   Faktor social lebih ke testimoi sama iklan.

10. Apakah ada faktor teknologi yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?

    Lebih ke iklan ya kayanya

11. Apakah anda membeli Milab karena melihat ulasan Milab di sosmed, toko online dan berita?

    Saya mengetahui produk dari adek saya, tetapi untuk membeli saya tahu di twitter dan iklan di intagram

12. Mengapa anda berkenan/ berani menggunakan Milab meskipun produk body care baru di launching?

Review dan BPOM

13. Dari manakah anda mengetahui produk Milab ?
    Dari adek saya, lihat rekomendasi twitter, dan iklan intagram.

14. Dimanakah anda membeli produk Milab ?
    Di Shopee

15. Apakah produk Milab mudah diperoleh oleh konsumen?
    Mudah bisa dibeli di shopee dan tiktok shop ya setau saya

16. Menurut anda apakah harga jual Milab sudah tepat?
    Sudah

17. Apa harapan anda saat membeli produk Milab ?
    Harapannya adek saya senang hehe, kalau harapan dari produk seperti yang diklaim Milab sendiri ya, melembabkan dan wangi tahan lama.

18. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai ekspetasi anda ?
    sudah

19. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai klaim yang diberikan?
    sudah

20. Setelah mencoba produk, menurut anda bagaimana tekstur yang dimiliki Milab body serum?
    Teksturnya cair tapi itu yang buat produk cepat meresap jadi gak lengket

21. Apakah anda menyukai tekstur yang diberikan ?
    Sangat suka

22. Apakah anda menyukai packaging yang diberikan Milab untuk produknya ?
    Kurangnya, seperti yang saya bilang tadi kurang singkron antara tektur dan botolnya

23. Apa saran anda untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan Milab ?
    Mungkin bisa diganti botolnya atau dibuat sedemikian rupa deh biar sesuai sama tekturnya, karena teksturnya menurut saya sudah baik sih.

Hasil Wawancara 6

Judul penelitian : Formulasi strategi pengembangan bisnis Milab
Waktu : 10.00
Tanggal : 05/01/2022
Tempat : Online
Pewawancara : Rintany Zulfah K
Narasumber : Amira Jafra

1. Bagaimana anda menggambarkan diri anda?. Seperti asal, jenis kelamin, profesi, ketertari kan, karakter?
   Baik kak, asal saya Surabaya, masih sekolah, tertarik atau antusias untuk mencoba produk kecantikan

2. Apa saja alasan atau motivasi anda untuk menggunakan bodycare?
   Untuk melembabkan kulit dan merawat kulit setiap hari

3. Apa saja yang pertimbangan anda dalam memilih dan membeli suatu merek bodycare?
   Pertimbangannya membeli bodycare ini dari review dan manfaatnya

4. Apa masalah-masalah yang pernah anda alami saat menggunakan bodycare?
   Ngak ada masalah sebenernya, cuman memang saya sering gonta-ganti merk aja, dan masih mencari yang lebih cocok disaya

5. Mengapa anda memilih untuk menggunakan Milab?
   Pertama ingin mencoba produknya ya, dan penasaran dengan manfaat yang katanya harum seharian juga melembabkan seharian itu

6. Apa saja kelebihan dari Milab ?
   Menurut saya emang wangi sih produknya, wangi banget, juga melembabkan, dan gampang menyerap gitu ya

7. Apa saja kekurangan dari Milab ?
   Belum tau sih, masih enak aja dipakai

8. Apakah faktor legalitas seperti ijin BPOM mempengaruhi keputusan anda dalam membeli Milab?.
   Iya, salah satu pertimbangan membeli Milab ini karena ada bpom

9. Apakah ada faktor sosial yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?
   Misal reputasi brand, saran teman, testimoni, atau lainnya ?
   Dari testimoni yang ada di tiktok

10. Apakah ada faktor teknologi yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?
    Faktor teknologi iklan dan aplikasi shope

11. Apakah anda membeli Milab karena melihat ulasan Milab di sosmed, toko online dan berita?
    iya

12. Mengapa anda berkenan/ berani menggunakan Milab meskipun produk body care baru di launching?
    Ada bpom dan review yang baik di tiktok

13. Dari manakah anda mengetahui produk Milab ?
    Dari tiktok

14. Dimanakah anda membeli produk Milab ?
    Shopee

15. Apakah produk Milab mudah diperoleh oleh konsumen?
    Mudah sih

16. Menurut anda apakah harga jual Milab sudah tepat?

    iya

17. Apa harapan anda saat membeli produk Milab ?

    Harapannya memberikan manfaat yang sesuai dengan yang direview di tiktok

18. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai ekspetasi anda ?

    iya

19. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai klaim yang diberikan?

    iya

20. Setelah mencoba produk, menurut anda bagaimana tekstur yang dimiliki Milab body serum?

    Mungkin karena ini bodyserum jadi teksturnya cair ya ? dan cepat meresap ya, suka sih

21. Apakah anda menyukai tekstur yang diberikan ?

    Iya suka

22. Apakah anda menyukai packaging yang diberikan Milab untuk produknya ?

    Biasa aja sih

23. Apa saran anda untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan Milab ?

    Semoga ada varian wangi lainnya.

Hasil Wawancara 7

Judul penelitian : Formulasi strategi pengembangan bisnis Milab
Waktu : 13.00
Tanggal : 05/01/2022
Tempat : Online
Pewawancara : Rintany Zulfah K
Narasumber : Hanifah

1. Bagaimana anda menggambarkan diri anda?. Seperti asal, jenis kelamin, profesi, ketertarikan, karakter?
   Nama Hanifah, asal Surabaya, wanita, dan saat ini menjalankan bisnis olshop dengan salah satu resellernya Milab ini.

2. Apa saja alasan atau motivasi anda untuk menggunakan bodycare?
   Kalau alasan pribadi sih, untuk digunakan sehari-hari yaa , agar kulitnya bagus dan terawatt, selain itu buat dijual lagi. Tapi sebelum dijual pasti aku coba pakai dulu giu, biar bisa review produk dan meyakinkan konsumen

3. Apa saja yang pertimbangan anda dalam memilih dan membeli suatu merek bodycare?
   Pertimbangan pasti merk, BPOM, manfaat, review, dan trend ya. Lagi naik daun gak produk, bagus gak nih produk dari reviewnya gitu.

4. Apa masalah-masalah yang pernah anda alami saat menggunakan bodycare?
   Masalah biasanya lebih ke gak cocok sama kadang gak ampuh gitu dikulit. Biasanya taunya sih setelah pemakaian sebulan gitu.

5. Mengapa anda memilih untuk menggunakan Milab?
   Jujur tertarik karena reviewnya Rachel Gorddard, yang katanya wangi banget dan lembab gak ada whitecastnya yang mana bisa digunain semua jenis kulit ya. Rachelkan warna

kulitnya tan gitu dan bagus aja dipakai dia jadi tertarik gitu. Terus juga lagi banyak direview di tiktok jadi tertarik buat cobain dan coba jual produknya.

6. Apa saja kelebihan dari Milab ?
   Kelebihannya emang bener sih , sesuai klaim yang diberikan wangi banget, lembab ok, ada glitternya lucu, dan bener gak abu-abu dipakai kulit sawo mateng seperti saya.

7. Apa saja kekurangan dari Milab ?
   Kekurangannya sih terlalu gede buat saya, dan untuk dijual kembali kalau pembelian lewat shopee agak rugi diongkir ya hehe, karena produknyakan guede dan berat jadi mahal diongkir buat dijual lagi. Tapi kemarin miminnya udah nawarin lewat kargo tanpa shopee sih jadi udah enak buat pembelian selanjutnya.

8. Apakah faktor legalitas seperti ijin BPOM mempengaruhi keputusan anda dalam membeli Milab?.
   Tentu ya, soalnya buat yakinin konsumen bahwa produknya aman. Dan ini produknyakan wanginya strong jadi perlu banget BPOM ini.

9. Apakah ada faktor sosial yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?
   Misal reputasi brand, saran teman, testimoni, atau lainnya ?
   Yes, dari review atau testimony ditiktok terutama Rachel tadi.

10. Apakah ada faktor teknologi yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?
    Faktor teknologi tiktok kali yaa

11. Apakah anda membeli Milab karena melihat ulasan Milab di sosmed, toko online dan berita?
    iya

12. Mengapa anda berkenan/ berani menggunakan Milab meskipun produk body care baru di launching?

Ada bpom dan review yang baik di tiktok

13. Dari manakah anda mengetahui produk Milab ?
    Dari review Rachel tadi ya

14. Dimanakah anda membeli produk Milab ?
    Dulu pernah di shopee dan yang kedua langsung chat di wa sih

15. Apakah produk Milab mudah diperoleh oleh konsumen?
    Mudah kok

16. Menurut anda apakah harga jual Milab sudah tepat?
    Iya sesuai karena isinya juga banyak

17. Apa harapan anda saat membeli produk Milab ?
    Harapannya sih seperti yang diklain Milab dan reviewnya sih dan untuk olshop bisa laku

18. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai ekspetasi anda ?
    Setelah cobain produknya udah sesuai

19. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai klaim yang diberikan?
    Udah kok, emang bener harum banget seharian gak perlu pakai parfum lagi dan lembab juga, pecinta Glitter harus cobain sih ini.

20. Setelah mencoba produk, menurut anda bagaimana tekstur yang dimiliki Milab body serum?
    Teksturnya cair banget yaa tapi mungkin ini body serum jadi dibuat lebih cair dari lotion biar bisa menyerap dengan baik gitu.

21. Apakah anda menyukai tekstur yang diberikan ?
    Iya kok, tapi jadi boros banget haha. Pakeknya jadi buanyak banyak.

22. Apakah anda menyukai packaging yang diberikan Milab untuk produknya ?
    Terlalu gede yaa

23. Apa saran anda untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan Milab ?
    Sarannya ,mungkin untuk Milab, kalau reseller langsung diarahin ke Wa aja ya

Hasil Wawancara 8

Judul penelitian : Formulasi strategi pengembangan bisnis Milab
Waktu : 13.00
Tanggal : 07/01/2022
Tempat : Online
Pewawancara : Rintany Zulfah K
Narasumber : Fransiska

1. Bagaimana
   anda menggambarkan diri anda?.seperti asal, jenis kelamin, profesi, ketertarikan, karakter ?
   Hai nama saya Fransiska Esti, asal dari Malang,jenis kelamin perempuan, profesi mahasiswi, karakter lebih playfull terus bekerja juga diruangan indoor jadi semacam petualang juga.

2. Apa saja alasan atau motivasi anda untuk menggunakan bodycare?
   Alasan saya itu karena kulit saya ini kering jadi saya itu mencari body care yang bisa menghaluskan dan juga melembabkan kulit saya.

3. Apa saja yang pertimbangan anda dalam memilih dan membeli suatu merek bodycare?
   Pertimbangan saya untuk memilih bodycare itu di ingredientnya dan juga dari harum dari si body care itu sendiri apa lagi body lotion

4. Apa masalah-masalah yang pernah anda alami saat menggunakan bodycare?
   Masalah yang saya alami itu kulit kering dan juga kulit yang tidak merata

5. Mengapa anda memilih untuk menggunakan Milab? Menurut anda apa kelebihan dari Milab ini ?
   Saya sudah menggunakan Milab ini kurang lebih 3bulan, alasan saya menggunakan Milab pertama memang klaimnya itu melembabkan juga mencerahkan karena di body serum

6. Apa saja kekurangan dari Milab ?
   Untuk kekurangan dari Milab sendiri itu untuk packaging ya, karena dari packagingnya sendiri kadang itu gampang tumpah dan gampang luber.

7. Apakah faktor legalitas seperti ijin BPOM mempengaruhi keputusan anda dalam membeli Milab?.
   Tentunya legalitas seperti BPOM itu juga keputusan saya membeli suatu bodycare, karena kalo ngak BPOM berarti tidak terjamin , tidak aman.

8. Apakah ada faktor sosial yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab? Misal reputasi brand, saran teman, testimoni, atau lainnya ?
   Lebih ke ini sih, saran teman-teman dan saya lihat testimony itu kok banyak yang bilang bagus jadi kemakan deh jadinya beli gitu

9. Apakah ada faktor teknologi yang mempengaruhi anda untuk menggunakan Milab?
   Mungkin itu ya testimony lewat tiktok tiktok itu juga banyak yang lewat terus penasaran klaimnya yang bisa melembabkan dan juga mencerahkan apakah itu bener, ternyata bener banget.

10. Apakah anda membeli Milab karena melihat ulasan Milab di sosmed, toko online dan berita?
    Enggak juga sih , lebih karena testimony tiktok dan juga rekomendasi

11. Mengapa anda berkenan/ berani menggunakan Milab meskipun produk body care baru di launching?
    Kenapa berani membeli itu karena saya tahu BPOM dan juga dilihat dari testimony-testimoninya bisa terbilang termasuk aman, juga di endorse sama Rachel Gordadd

12. Dari manakah anda mengetahui produk Milab ?

Saya tau Milab itu awalnya dai temen dan juga dari tiktok lewat dari FYP gitu

13. Dimanakah anda membeli produk Milab? Apakah produk Milab mudah diperoleh oleh k onsumen?

    Untuk membeli Milab ini lebih ke Shopee ya mungkin tahun depan udah bisa offline,amin jadi bisa banget diperoleh dengan mudah oleh konsumen-konsumennya, misalnya ngak punya shopee

14. Menurut anda apakah harga jual Milab sudah tepat?

    Menurut saya sudah tepat sih dengan banyak ml itu, juga harumnya enak banget, sama klaimnya yang melembabkan itu sih

15. Apa harapan anda saat membeli produk Milab ?

    Harapan saya membeli Milab itu sih bisa mengatasi kekurangan kulit saya pastinya

16. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai ekspetasi anda ?

    Menurut saya Milab sudah sesuai dengan ekspetasi saya mungkin, tapi untuk harum sih enak tapi kurang tahan lama gitu.

17. Apakah menurut anda produk Milab telah sesuai klaim yang diberikan?

    Menurut saya sudah sih klaimnya yang melembabkan dan juga mencerahkan sebagai body serum

18. Setelah mencoba produk, menurut anda bagaimana tekstur yang dimiliki Milab body serum?

    Tekstur yang dimiliki Milab iu cenderung cair tapi juga melembabkan dan gak bikin lengket, juga bikin glowing karena ada glitter kecil

19. Apakah anda menyukai tekstur yang diberikan ?

    Saya juga suka teksturnya, yang gampang di blen

20. Apakah anda menyukai packaging yang diberikan Milab untuk produknya ?

    Untuk packaging sendiri sudah saya beritahu di awal karena ini tubenya itu gampang luber dan dia ini tekturnya lebih cair jadi kalo dibuka itu gampang luber kemana-mana

21. Apa saran anda untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan Milab ?

    Mungkin bisa offline untuk penjualannya, karena akhir-akhir ini untuk shopee meskipun gratis ongkir tapi konsumen itu ada puas tersendiri jika beli di offline store dari pada di online store