

## DAFTAR PUSTAKA

Alquran surah Al-Jumuah'ah ayat 62

Alwasilah.(2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.

Birowo, M. Antonius. (2004). *Metode Penelitian Komunikasi Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gintanyali.

Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana

Dr. Jr. Raco,M.E,M.Sc,(2010), *Metode Penelitian Kualitatif, Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, Grasindo, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta

Effendy, Onong Uchajana, (2005), *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*,Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchjana, (2011),*Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*,Bandung:PT Remaja Rosdakarya.

Fandy Tjiptono, (1997), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.

Fandy. (2008). *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing. Tjiptono.

Fandy. (2012). *Manajemen Jasa*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi Offset. Tjiptono.

Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.

Ismail (2012). *Manajemen Strategik*, Jakarta : Penerbit Erlangga.

Ismawati Doembana, (2017) *Manajemen Dan Strategis Komunikasi Pemasaran*, ISBN:978-602-5541-06-3, Zahir Publishing, Yogyakarta.

Iskandar Syamsu (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Semesta Asa Bersama.

Kennedy dan Soemanegara, (2006), *Marketing Communication Taktik dan Strategi*”, Jakarta:PT Buana Populer kelompok Gramedia.

Kotler dan Armstrong, (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

M. Iqbal Hasan, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia.

Manullang. (2004). *Dasar-dasar Pemasaran*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Milles dan Huberman, (1992) *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia

Muhammad Ismail, (2002), *Menggagas bisnis Islam*, Jakarta: Gema Insani Press.

Mulyana,Deddy, (2007), *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,

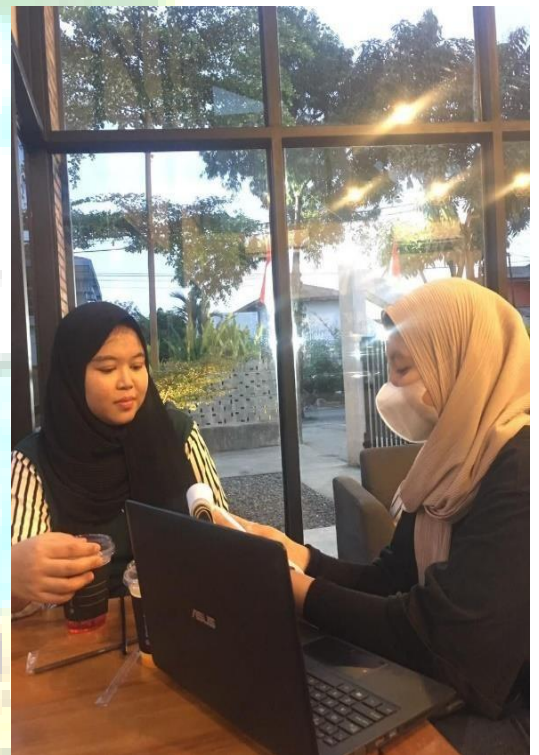
Mulyana,Deddy, (2008), *Komunikasi Humoris*,Cet. I, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Philip Kotler, (1984) *Manajemen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta : Erlangga.

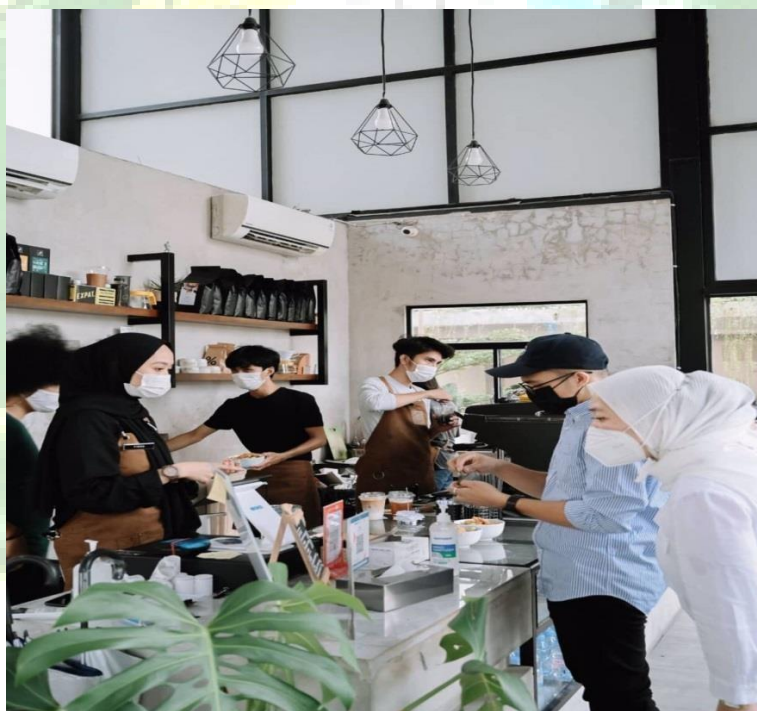
Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller (2006). *Manajemen Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Pujileksono, Sugeng. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing.
- Rohim, Syaiful. (2009). *Teori Komunikasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Salim. (2012). *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan*. Bandung: Citapustaka Media.
- Steven Pike, (2003) *Integrated marketing communication* penterjemah Uyung Sulaksana, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono.(2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*.Bandung : CV. Alfabeta Tjiptono,
- Sutisna, (2003). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutopo, (2000), *Metode Penelitian Kualitatif*, Surakarta, Sebelas Maret University Press.
- Suyanto, B. (2007). *Metodologi Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.

## LAMPIRAN











KALLIACOFFEE  
Postingan

kalliacoffee



47 suka

kalliacoffee PUSH THE BUTTON & Order NOW!!

#Kalliaddict #everycornerhasastory #sudutkallia #kalliajourney  
30 Juni · Lihat Terjemahan





**Lampiran 1**  
**PEDOMAN WAWANCARA**  
**STRATEGI PEMASARAN KALLIA COFFEE DALAM**  
**MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN**

<b>PERTANYAAN UNTUK OWNER</b>	<b>JAWABAN</b>
<p>1. Apa alasan anda anda membuka kedai kopi ini?</p>	<p>Awalnya saya membuka kedai dengan teman saya yaitu rangga, kami memulai karena memiliki kesamaan ketertarikan untuk mendalami kopi serta mempunyai impian untuk membangun suatu coffee shop, untuk mencari kebenaran tentang mengenai menikmati hidup dari arti secangkir kopi.</p>
<p>2. Bagaimana upaya anda agar bisnis anda ini semakin berkembang dan bertahan dari persaingan dan dapat meningkatkan Jumlah dari pelanggan anda?</p>	<p>Kami mempunyai strategi pemasaran yaitu 4P dari sini kami mulai mengembangkan dan membuat inovasi baru yang berbeda dengan coffee shop lain agar Kallia Coffee unu mempunyai ciri khas sendiri.</p>
<p>3. Apakah harga yang ditawarkan di kedai kopi ini sudah termasuk</p>	<p>Sudah, karena kami sangat memperhatikan harga agar sesuai</p>

<p>dengan PPN?</p> <p>4. Apakah konsumen dan pelanggan puas dengan pelayanan yang ditawarkan oleh kedai kopi ini? Seperti apa respon mereka?</p> <p>5. Bagaimana perkembangan dari usaha anda hingga sekarang?</p> <p>6. Menu apa saja yang ditawarkan oleh kedai kopi ini? Apakah menu andalannya?</p> <p>7. Strategi apa yang dilakukan oleh anda untuk menunjang kegiatan operasional usaha anda guna meningkatkan produktivitas dan terjaminnya Pencapaian tujuan usaha ini?</p>	<p>dengan harga standarnya masyarakat, dan agar pelanggan merasa sesuai dengan harga yang kami beri.</p> <p>Yang saya lihat saat ini respon dari pelanggan sangat la baik karena, dapat dilihat dari meningkatnya jumlah pelanggan yang ada saat pandemi sekarang.</p> <p>Alhamdulillah, perkembangan dari kalia coffee mengalami perkembangan yang stabil sehingga keuangan pun berada di keadaan stabil.</p> <p>Disini kami memiliki menu utama yaitu kopi, namun kami juga menjual minuman yang non-kopi serta menu makanan yang membuat pelanggan merasa lengkap saat berada di kalia coffee. Dan yang menjadi menu andalan adalah charchol menu baru ini sangat banyak diminati karena rasa unik dan warnanya yang membuat pelanggan tertarik.</p> <p>Disini kami memakai strategi pemasaran melalui media yaitu media instagram dan media grabfood, dengan adanya media ini semakin berkembang</p>
--	--

<p>8. Menurut anda, apa yang menjadi kekuatan atau keunggulan dan kelemahan kedai kopi ini?</p> <p>9. Apa harapan yang anda inginkan terhadap bisnis yang sudah anda jalankan sekarang?</p> <p>10. Apakah jumlah pelanggan semakin meningkat setiap bulannya? Berapa jumlah pelanggan dan berapa jumlah pengunjung rata-rata perharinya?</p>	<p>pesatnya terjual produk kallia coffee karena banyaknya pelanggan yang mengetahui kallia coffee.</p> <p>Kekuatannya adalah kami memiliki desain tempat yang berbeda dengan coffee shop yang lain dan kami sangat mementingkan kualitas kallia coffee.</p> <p>Kelemahannya adalah karena mulai banyak pesaing maka kami harus lebih sering mencari inovasi baru agar pelanggan tetap merasa nyaman saat berada di kallia coffee.</p> <p>Saya berharap agar Kallia Coffee bisa buka di setiap daerah dan menjadi Coffee terenak yang ada di Indonesia.</p> <p>Dari tahun 2020 sebelum covid selalu meningkat karena pelanggan masih penasaran dengan kallia coffee namun saat adanya pandemi mulai turun namun saat ini sudah stabil dan mulai ada peningkatan, kurang lebih adanya 70 lebih pelanggan perhari.</p>
--	---

PERTANYAAN UNTUK PELANGGAN	JAWABAN
1. Darimana anda mengetahui Kallia Coffee?	Saya mengetahui mengenai Kallia coffee yaitu dari instagram teman-teman saya,dari seni desain saya tertarik melihat keunikannya dari situ la saya main ke kallia coffee.
2. Seberapa sering anda mengunjungi Kallia Coffee ?	Dari awal buka nya kallia coffee saya sudah hampir lima kali main di kallia.
3. Dengan siapa biasanya anda datang ke Kallia Coffee?	Saya sering datang kekallia coffee dengan teman-teman saya, kami sering kemari hanya sekedar membuang luang waktu untuk saling bercerita.
4. Apa yang anda senangi dari Kallia Coffee? (makanan, minuman, tempat , atau suasana)	Kalau saya awalnya lebih tertarik dengan tempatnya ya ,karena saya sesuai dengan tema outdoor yang disediakan dan bangunan mereka sangatlah unik dan bukan itu juga dari segi minuman juga saya tertarik apalagi minuman yang bernama charchol lattee itu adalah jenis minuman baru yang menjadi favorite saya.
5. Bagaimana pendapat anda tentang Kallia Coffee?	Saya sangat tertarik dengan kallia cofee, awalnya saya datang itu tahun 2020 awal-awal baru buka nya kallia coffee, dari segi label pada minuman

	<p>mereka belum ada namun sekarang cup minuman bereka didesain sangat lah bagusdan susananya pun semakin bagus sehingga membuat saya berfikir harga 32.000 secangkir kopi sebanding dengan fasilitas yang ada disana.</p>
<p>6. Bagaimana menurut anda produk yang ditawarkan oleh Kallia Coffee?</p>	<p>Produk mereka adalah produk yang terbaik dari segi makanan,minuman,dan tempat suasanya, menurut saya pemilik sangatlah mementingkan kualitas untuk membangun kallia coffee.</p>
<p>7. Bagaimana pendapat anda mengenai desain interior dan bangunan serta suasana yang ada di Kallia Coffee?</p>	<p>Wah saya sangat senang dengan desain interior yang ada di kallia coffee dengan ornamen klasik yang membuat kita tenang saat berada disana .</p>
<p>8. Bagaimana pendapat anda dengan menu dan pelayanan yang diberikan oleh Kallia Coffee? Mohon dijelaskan</p>	<p>Kalau menurut saya karyawan yang ada di kallia coffee memberi pelayanan yang terbaik sih karena saat kita memesan ,pesanan kita itu diantar sehingga membuat kenyamanan bagi pelanggan tidak kebanyakan coffee shop lain yang membuat pelanggannya menunggu pesanaan mereka di kasir.</p>
<p>9. Bagaimana menurut anda harga</p>	<p>Kalau harga menurut saya standart ya ,</p>

<p>yang ditawarkan oleh Kallia Coffee apakah sudah sesuai?</p>	<p>karena sesuai dengan suasana yang disediakan tidak sembarangan dari seni desain tempat dan desain cup minumanan mereka sangat mementingkan kualitas ya .</p>
<p>10. Apakah anda memiliki saran terhadap Kallia Coffee?</p>	<p>Saran dari saya ya kallia coffee tetap mempertahankan kan kualitas pelayanan ,menu,dan tempat mereka dan semoga bisa buka cabang dibeberapa daerah.</p>

PERTANYAAN UNTUK PEGAWAI	JAWABAN
<p>1. Menurut anda apakah menu dan pelayanan yang anda berikan kepada pelanggan sudah maksimal?</p>	<p>Kami sangat la mementingkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan karena ini juga menjadi salah satu visi-misi kami ya.</p>
<p>2. Apakah konsumen dan pelanggan pernah complain mengenai menu yang ditawarkan di kedai kopi ini? Apa saja itu?</p>	<p>Pernah waktu itu pelangga komen karena tidak sampainya pesanan mereka karena ramainya pelanggan yang hadir membuat kami menjadi kewalahan dan bingung, dan kami langsung mempercepatkan pengantaran menu si pelanggan dan meminta maaf terlebih dahulu.</p>
<p>3. Apakah pelanggan pernah memberikan kritik dan saran kepada anda mengenai fasilitas</p>	<p>Pernah, dan kami juga membuka kritik dan saran bagi pengunjung sebagai penilaian kinerja kami selama ada</p>

<p>pada kedai kopi ini? Apa itu?</p>	<p>disana, dan untuk lebih meningkatkan kinerja para pegawai.</p>
<p>4. Apakah pelanggan puas dengan menu yang ditawarkan pada kedai kopi ini?</p>	<p>Ya pelanggan sangat puas karena kalia coffee selalu ingin menampilkan menu menu baru yang sesuai dengan lidah dan keinginan pelanggan.</p>
<p>5. Apakah menurut anda menu special kedai kopi ini adalah menu yang paling banyak diminati oleh pelanggan kedai kopi ini? Apakah menu itu?</p>	<p>Kalau dari segi minuman charchol yang menjadi menu baru kami sangatlah menjadi menu favorite para pelanggan dari pesegi penjualan hampir sehari charchol habis 50 cup lebih dari pada minuman yang lain. Kalau dari segi makanan pelanggan lebih sering kentang goreng makanan yang simple dan selalu digemari pelanggan.</p>

