

**PRAKTIK BAURAN PEMASARAN OLEH BARISTA KOPI
KENANGAN SEBAGAI UPAYA MEMENANGKAN
PERSAINGAN KEDAI KOPI DI CIKARANG UTARA**

SKRIPSI

Oleh:

SIGALINGGING ANNA MARIA

1871650038



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

JAKARTA

2023

**PRAKTIK BAURAN PEMASARAN OLEH BARISTA KOPI
KENANGAN SEBAGAI UPAYA MEMENANGKAN
PERSAINGAN KEDAI KOPI DI CIKARANG UTARA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

SIGALINGGING ANNA MARIA

1871650038



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

JAKARTA

2023



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Sigalingging Anna Maria
Nomor Induk Mahasiswa : 1871650038
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“Praktik Bauran Pemasaran Oleh Barista Kopi Kenangan Sebagai Upaya Memenangkan Persaingan Kedai Kopi Di Cikarang Utara”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada skripsi saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Bila terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 1 Februari 2023

Sigalingging Anna Maria



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PRAKTIK BAURAN PEMASARAN OLEH BARISTA KOPI KENANGAN SEBAGAI
UPAYA MEMENANGKAN PERSAINGAN KEDAI KOPI DI CIKARANG UTARA**

Oleh:

Nama Mahasiswa : Sigalingging Anna Maria
Nomor Induk Mahasiswa : 1870750038
Program Studi : Ilmu Komunikasi/Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Kristen
Indonesia.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 20 Februari 2023

Menyetujui,

Pembimbing

(Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.)

(NIDN: 0323088703)

Ketua Program Studi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)



(Dr. Verdinand Robertua, S.Sos., M.Soc.Sc)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 1 Februari 2023 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama,




Nama : Sigalingging Anna Maria

NIM : 1871650038

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“Praktik Bauran Pemasaran Oleh Barista Kopi Kenangan Sebagai Upaya Memenangkan Persaingan Kedai Kopi Di Cikarang Utara”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

	Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Chontina Siahaan, S.H., M.Si.	Ketua	
2.	Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom.	Anggota	
3.	Marshelia Gloria Narida, S.S., MA	Anggota	

Jakarta, 1 Februari 2023



PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sigalingging Anna Maria
Nomor Induk Mahasiswa : 1871650038
Jurusan/ Peminatan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Praktik Bauran Pemasaran Oleh Barista Kopi Kenangan
Sebagai Upaya Memenangkan Persaingan Kedai Kopi Di
Cikarang Utara

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam "Hasil Ujian Skripsi" pada tanggal 18 Juli 2022

Jakarta, 25 November 2022

Ketua Sidang/ Penguji I

(Prof. Dr. Chontina Siahaan, S.H., M.Si)

(NIDN: 0310025801)

Pembimbing I/ Penguji II

Pembimbing II/ Penguji III

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)

(NIDN: 0306108902)

(Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.)

(NIDN: 0323088703)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)

(NIDN: 0306108902)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Sigalingging Anna Maria
Nomor Induk Mahasiswa : 1871650038
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi (S-1)
Judul : Praktik Bauran Pemasaran Oleh Barista Kopi
Kenangan Sebagai Upaya Memenangkan
Persaingan Kedai Kopi Di Cikarang Utara

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta, 1 Februari 2023

Sigalingging Anna Maria

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih karunia-Nya, yang selalu setia menyertai dan memberikan kemampuan kepada penulis selama proses penulisan skripsi yang diberi judul **“Praktik Bauran Pemasaran Oleh Barista Kopi Kenangan Sebagai Upaya Memenangkan Persaingan Kedai Kopi Di Cikarang Utara”** ini dengan baik. Di mana skripsi yang menjadi syarat untuk meraih gelar sarjana Ilmu Komunikasi di FISIPOL-UKI ini boleh terselesaikan. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki dalam proses penyusunan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi untuk perkembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial kedepannya. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk setiap dukungan dan doa dari banyak pihak yang sangat memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Melalui kesempatan ini, izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih atas terselesaikannya skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom., selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia.
2. Ibu Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A., dosen pembimbing penulis yang telah membantu, mendukung dan meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini. Sangat bersyukur punya Dosen Pembimbing yang terus tekan biar cepet kelar skripsinya. Sukses selalu yaa kak, semoga bisnis Startup yang kaka miliki terus maju. Pokoknya You're the best teacher ever!

3. Bapak Dapot Sigalingging dan Ibu Uli Simangunsong selaku orang tua penulis yang terus memberikan dukungan, doa hingga mendengarkan keluh kesah, membayar kuliah yang samapai 9 semester hehe dan menemani penulis selama proses penulisan skripsi ini bisa selesai dengan baik.
4. Sahabat-sahabat penulis , Agnes Filia , Shara, Jupe, Dimaz Fauzan, Joy Michael yang selalu mendukung, membantu proses pengerjaan skripsi dan mendengarkan keluh kesah peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Ilmu Komunikasi UKI 2018 yang menemani dan memberikan dorongan untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, semoga semakin kompak!
6. Semua pihak yang ikut serta membantu peneliti, namun tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih untuk dukungannya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan semua pihak yang tertulis di atas, dengan berkat, cinta dan kasih sayang yang selalu berlimpah. Penulis mohan maaf apabila terdapat kesalahan yang sengaja atau tidak sengaja selama proses penulisan skripsi ini. Harapannya semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk setiap pihak yang membacanya. Terima kasih, Tuhan memberkati kita semua.

Jakarta, 01 Januari 2023

Sigalingging Anna Maria

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PERNYATAAN KEASILAN KARYA TUGAS AKHIR</u>	ii
<u>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</u>	iii
<u>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</u>	iv
<u>HALAMAN HASIL PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI</u>	v
<u>HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</u>	vi

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
Manfaat Akademis	11
Manfaat Praktis	11
Manfaat Sosial	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
Bauran Pemasaran	12
Komponen Bauran Pemasaran	13
Produk	14
Harga	15
Periklanan (Promosi)	15
Tempat	16
Proses	17
People/HR (orang)	18

Bukti Fisik.....	19
3. Barista	20
4. Persaingan Bisnis.....	21
5. Kerangka Teoritis.....	22
6. Kerangka Berfikir	23
BAB III METODOLOGI	25
A. Paradigma Penelitian.....	25
B. Pendekatan Penelitian.....	25
C. Metode Penelitian	26
D. Metode Pengambilan Informan	27
E. Sumber Data	28
F. Metode Pengumpulan Data.....	29
G. Teknik Analisis Data	30
H. Teknik Interpretasi Data.....	31
I. Keabsahan Data	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
B. Penyajian Data dan Analisis Data.....	36
1. Produk.....	37
2. Harga.....	37
3. Lokasi	39
4. Promosi.....	40
5. Orang.....	43
6. Proses.....	45
7. Bukti Fisik (Pysical Evidence)	49
B. Interpretasi Hasil Data.....	51
C. Hasil Analisis Data	53
BAB V KESIMPULAN & SARAN	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran	58
A. Saran Akademis.....	58
B. Saran Praktis	58

DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Hasil Survei Konsumsi Kopi Dosmetik di Indonesia

Gambar 2. Logo Kopi Kenangan

Gambar 3. Informan 1 Bella Annisa

Gambar 4. Informan 2 Ifan Christian

Gambar 5. Informan 3 Albert

Gambar 6. Informan 4 Noval

Gambar 7. Logo Hati Kopi Kenangan



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Coding

Lampiran 2. Transkrip Wawancara

Lampiran 3. Dokumentasi.



ABSTRAK

Dalam peristiwa pandemi Covid-19 di Indonesia, bisnis kedai kopi tetap dapat bertahan, salah satunya *brand* Kopi Kenangan. Kedai Kopi sering dikunjungi masyarakat khususnya kalangan muda baik sekadar menikmati hidangan yang dijual hingga duduk santai menikmati suasana kedai kopi. Peluang yang besar tersebut membuat bisnis Kedai Kopi terus bertambah walaupun dalam situasi pandemi Covid-19. Semakin banyaknya gerai kedai kopi di Indonesia membuat membuat Kopi Kenangan membentuk strategi agar dapat mempertahankan konsumen, salah satunya dalam hal pelayanan informasi yang dilakukan oleh barista. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bauran pemasaran yang dilakukan barista Kopi Kenangan menghadapi persaingan bisnis kedai kopi di Cikarang Utara yang sangat ketat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menggunakan paradigma konstruktivisme. Menggunakan metode penelitian studi kasus. Pengambilan informan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan *purposive sampling*. Seperti jawaban dari informan, ditemukan adalah bahwa elemen bauran pemasaran yang terdapat dari informan kopi kenangan dengan menggunakan produk yang premium, dari segi tempat yang nyaman, dengan cara barista melayani konsumen kopi kenangan Cikarang Utara.

Kata kunci : Bauran Pemasaran, Kopi kenangan, Kedai kopi

ABSTRACT

During the Covid-19 pandemic in Indonesia, the coffee shop business has survived, one of which is the Kopi Kenangan brand. The Coffee Shop is often visited by the public, especially young people, whether it's just enjoying the dishes that are sold or sitting back enjoying the atmosphere of the coffee shop. This great opportunity has made the Coffee Shop business continue to grow even in the Covid-19 pandemic situation. The increasing number of coffee shop outlets in Indonesia has made Kopi Kenangan form a strategy to be able to retain consumers, one of which is in terms of information services provided by baristas. Therefore, this study aims to determine the marketing mix used by Kopi Kenangan baristas in the face of very tight competition in the coffee shop business in North Cikarang. This study used qualitative research methods. Using the constructivism paradigm. Using the case study research method. Retrieval of informants using nonprobability sampling technique with purposive sampling. Like the answers from the informants, it was found that the elements of the marketing mix contained from the memorable coffee informants by using premium products, in terms of a comfortable place, by way of baristas serving consumers of Memories coffee in North Cikarang.

Keyword : Marketing Mix, Kopi Kenangan, Coffee Shop