

## DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974-980.
- Daud, A., & Yusri, D. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan penjualan Dodol. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(1), 35–42. Retrieved from <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya>
- Effendy, O. U. (2017). Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek. PT. Remaja Rosdakarya.
- Firmansyah, A. (2020). Komunikasi pemasaran. *Pasuruan: Qiara Media*, 3.
- Hermawan, A. (2012). Komunikasi pemasaran.
- Iriantara, Y. (2004). Manajemen Strategis *Public Relations*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management* Edisi 14. *Global Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga, 27.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 9. Erlangga.
- Prasetyo, B. D., Febriani, N. S., Asmara, W. W., Tamitiadini, D. D., Destrity, N. A., Avina, D. A. A., & Illahi, A. K. (2018). *Komunikasi pemasaran terpadu: pendekatan tradisional hingga era media baru*. Universitas Brawijaya Press.
- Prisgunanto. (2014). Komunikasi Pemasaran Era Digital. Prinsani Cendekia.
- Suryani, C. D., & Kristiyani, D. N. (2021). Studi Fenomenologi Pada Gaya Hidup Baru Anak Muda Sebagai Pengunjung Coffee Shop di Kota Salatiga. *Public Relations Journal*, 1.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Transkrip Wawancara Key Informan

Transkrip Wawancara Key informan

Nama : Yesaya Yansen

Jabatan : Owner

Tanggal wawancara : 21 Mei 2024

| Materi Wawancara |   |
|------------------|---|
| Peneliti         | Bagaimana peran dari strategi komunikasi pemasaran bagi Roeta Coffee dalam melakukan proses pemasaran?  |
| Key Informan     | “Pemasaran Roeta Coffee pastinya penting sekali, soalnya saya dan partner saya terbilang baru di dunia FnB. Makanya saya dengan partner saya awalnya riset yang pada saat itu ada yang namanya 4P yaitu product,price,place, dan promotion yang sekarang mungkin sudah dikembangkan menjadi 7P. Kita melihat pasar kita nih mau ke arah mana, dan di daerah sini orang – orangnya seperti apa kemampuan untuk membeli produk kita, tinggalnya dimana, rata-rata umurnya berapa, dan gimana nih caranya kita promosi juga lewat sosial media. Sampai saat itu kita iseng buat konten di media sosial Tiktok, isi kontennya seperti memberi tahu ke orang-orang aja kalo di rawalumbu ada loh Coffee Shop yang berkonsep rumahan dan saat itu views nya tembus sampai dua ratus ribu penonton |
| Peneliti         | Apa saja produk yang ditawarkan oleh Roeta Coffee?  |
| Key Informan     | Produk yang kita tawarkan kurang lebih sama dengan Coffee Shop lain yaa, mulai dari menu kopi susu dan ada  |

|              |  |
|--------------|--|
|              | <p>yang Cuma kopi hitam saja, yang menjadi best seller dari kopi itu sendiri ada menu Roeta Ren yaitu kopi susu dengan campuran gula aren dan Roempah yaitu kopi dengan campuran rempah seperti kayu manis dan sereh. Selain itu juga kita ada menu minuman Non Coffee seperti Coklat, Matcha, Red velvet, Taro, Lemon tea, Leci Tea, dan Mocktail yaitu minuman dengan basic soda yang dicampur dengan sirup, buah-buahan, dan juga ada kopinya juga. Selanjutnya ada makanan ringan dan juga berat, seperti cireng, kentang, kulit ayam crispy, kebab, nasi chicken karage, indomie, dan nasi kulit kane.”</p> |
| Peneliti     | <p>Apa saja kelebihan dari produk yang ada di Roeta Coffee ?</p>   |
| Key Informan | <p>Roeta bisa dibilang mementingkan kualitas dan pasar orang yang datang kesini, seperti misal makanan ringan cireng kita buat sendiri bukan frozen food. Kemudian kopi dengan rasa rempah yang dibuat karena pelanggan yang berumur 30 tahun keatas tak kalah banyak dengan anak muda yang datang kesini, dan itu bisa dibilang menjadi ciri khas kita.”</p>  |
| Peneliti     | <p>Apa yang membuat Roeta Coffee berbeda dengan Coffee Shop lainnya?</p>   |
| Key Informan | <p>Yang bisa dibilang roeta ini beda menurut yang gua tahu yaa, di bekasi ini khususnya rawalumbu belum ada yang menggunakan konsep rumahan seperti ini, dengan suasana tenang, ga berisik, yaa selayaknya rumah sendiri aja gitu. Kemudian dengan adanya kopi rempah itu sendiri dan beberapa makanan yang kita buat sendiri. Kemudian Roeta ini sendiri bisa dibilang siap untuk menjadi wadah buat temen-temen yang ingin berkembang dan menambah penghasilan lewat kerajinan tangan seperti rajut, manik-</p>  |

|              |   |
|--------------|---|
|              | manik yang di kreasikan menjadi cincin atau gelang, dan ada juga thrifting baju seperti kegiatan yang lagi ramai dilakukan anak muda yang kita jual di depan dekat pintu masuk. Semua itu dilakukan melalui yang namanya kolaborasi seperti itu.  |
| Peneliti     | Bagaimana Roeta Coffee menentukan harga disetiap produknya?   |
| Key Informan | Sebenarnya kalau untuk harga simpel sih, kita awalnya menghitung semua bahan baku yang kita gunakan mulai dari biji kopi, powder, sirup, susu yang nantinya kita tinggal menentukan harga jual kita. Itu semua tentu dengan kita riset tadi, bagaimana pasar di daerah sini dan kira kira kalau kita jual harga segini cocok ga yaa untuk semua kalangan. Kemudian untuk harga jual hasil kolaborasi kita dengan teman-teman yang menjual kerajinan tangan untuk saat ini kita belum menerapkan sistem bagi hasil, jadi yaudah mereka jual dengan harga mereka tanpa kita potong sedikitpun. Tapi itu untuk saat ini saja karena masih baru.” |
| Peneliti     | Bagaimana Roeta Coffee menentukan cakupan untuk memasarkan produknya?   |
| Key Informan | Awalnya niat kita memasarkan ini untuk se bekasi, karena kita masih baru juga dan belum memungkinkan untuk mendapatkan pasar se bekasi jadi kita memanfaatkan lokasi kita yang berada di perumahan ini. Karena kita berkonsep rumahan jadi kita fokus untuk menarik pelanggan sekitar rawalumbu dan yang paling dekat yaitu tetangga Roeta itu sendiri, yang mana banyak anak sekolahan dan orangtua juga.  |
| Peneliti     | Apa saja media yang digunakan Roeta Coffee untuk  |

|              |   |
|--------------|---|
|              | memasarkan produk dan promosinya  |
| Key Informan | Media sosial yang kita gunakan saat ini ada 3 yaitu : Instagram, Tiktok, dan Youtube. Nah, untuk media sosial Tiktok sedikit berbeda cara promosinya. Jadi, bisa dibilang media sosial Tiktok Roeta itu sebagai sampingan Roeta juga. Karena kita mengandalkan fitur live Tiktok untuk wadah bagi penonton untuk bercerita atau berkeluh kesah. Seperti live radio aja gitu, ada host nya juga yang mana itu barista di Roeta Coffee ini sendiri. Nah, dari situ menjadikan media sosial Tiktok bukan hanya sampingan Roeta karna bisa menguntungkan jika ada gift dari penonton yang tertarik untuk bercerita, tetapi bisa menjadikannya sebagai bentuk promosi Roeta Coffee dengan cara yang belum banyak Coffee Shop lain gunakan. Karena bisa dibilang media sosial Tiktok sangat jauh jangkauannya. Berbeda dengan Instagram, kami menggunakannya untuk memposting produk, suasana Roeta itu seperti apa, dan mempromosikan event yang akan diselenggarakan. |
| Peneliti     | Apa saja kegiatan personal selling yang pernah dilakukan Roeta Coffee?  |
| Key Informan | Biasanya jika ada pelanggan yang ingin memesan minuman, kita memberikan rekomendasi. Misalnya, ada dua pilihan minuman Coffee dan Non Coffee dari kedua jenis tersebut mana yang menjadi kesukaan si pelanggan. Intinya kita harus bisa menjelaskan produk kita dengan baik dan benar agar mendapat kepuasan pelanggan. Kemudian kita selalu terbuka untuk kritik dan saran terhadap produk kita.”  |
| Peneliti     | Bagaimana proses kegiatan word of mouth yang dilakukan  |

|              |   |
|--------------|---|
|              | Roeta Coffee?   |
| Key Informan | <p>Paling gampangnya dengan ngajak temen-temen sih awalnya, kemudian bisa akrab sama barista disini juga yang akhirnya bisa ngebuat si word of mouth ini berfungsi. Dan hal yang wajib untuk Roeta sendiri itu dengan menyambut pelanggan yang datang dengan ramah kemudian menawarkan produk, biasanya dengan basa-basi menanyakan kabar agar terkesan komunikatif terhadap pelanggan. Dengan begitu mereka yang datang jadi bukan sekedar pelanggan saja, bisa saja dengan sikap yang ramah seperti itu dapat menjadi teman atau bahkan keluarga baru di Roeta, karna kita menganggap semua yang dateng ke Roeta Coffee itu adalah keluarga</p> |

## Lampiran 2 Wawancara Informan 1

Transkrip Wawancara informan

Nama : Raka

Profesi : Mahasiswa

Tanggal wawancara : 23 Mei 2024

| Materi Wawancara |  |
|------------------|--|
| Peneliti         | Halo, mas Raka sebelumnya kalau boleh tahu tinggal dimana ya?  |
| Informan         | “Hai, mas Abil kebetulan rumah saya berada di tambun nih mas   |
| Peneliti         | Sudah berapa kali Anda mengunjungi Roeta Coffee?   |
| Informan         | Kalau berapa kalinya saya gak ngitung yaa, tapi setiap weekend saya ke Roeta sih. Kalo ga sabtu ya minggu  |
| Peneliti         | Dari mana Anda mengetahui tentang keberadaan Roeta Coffee?   |
| Informan         | Sebenarnya saya awalnya tahu Roeta Coffee ini dari live radionya di Tiktok gitu mas. Karena kan ada live Tiktok nya tuh namanya Roeang Cerita, saya suka nonton mas kadang cerita juga, seru sih. Akhirnya, tahu ternyata ini ada Coffee Shopnya loh, baru dari situ saya cari tau di Instagram terus kesini deh bareng temen-temen saya yang lain.” |
| Peneliti         | Menurut anda, bagaimana kualitas produk yang dijual dan disajikan Roeta Coffee?  |
| Informan         | Cukup enak sih menurut saya, karena disini punya menu kopi susu yang jarang ada di Coffee Shop lain yaitu dengan rasa rempah. Tapi kalo saya suka banget sama kopi susu gula arennya.”   |
| Peneliti         | Menurut anda, bagaimana tentang harga yang diberikan   |

|          |   |
|----------|---|
|          | Roeta Coffee, apakah sudah sesuai dan apa alasannya?  |
| Informan | Menurut saya untuk harga standar aja sih, ga kemahalan dan ga kemurahan juga. Sesuai juga buat mahasiswa seperti saya masih bersahabat lah harganya, karena dengan fasilitas yang diberikan yaitu wifi gratis dan juga tempat yang cukup nyaman sangat worth it lah   |
| Peneliti | Menurut anda, apakah lokasi Roeta Coffee sudah strategis?   |
| Informan | Kalau dibilang strategis menurut saya ga terlalu ya, karena tempatnya agak kedalem dan lumayan jauh dari jalan raya utama. Tapi, ada bagusnya juga jadi ga terlalu berisik oleh kendaraan yang lewat jadi bisa makin menikmati kopi sambil ngobrol dengan tenang. Kemudian parkirannya juga luas jadi ga repot jika banyak pelanggan yang datang menggunakan motor atau mobil |
| Peneliti | Bagaimana pelayanan yang diberikan Roeta Coffee?  |
| Informan | Baik, kita tidak lama menunggu orderan mungkin karena pegawainya sudah terbiasa kemudian juga baristanya ramah dan komunikatif. Kadang jika memungkinkan disini juga di perbolehkan menyeduh sendiri, biasanya kan ada kopi yang bisa digambar gitu kan. Nah, kita bisa gambar sendiri sambil diajarin juga sama baristanya untuk yang belum bisa.”                           |
| Peneliti | Mengapa anda memilih Roeta Coffee dibandingkan Coffee Shop lainnya?   |
| Informan | Karena awalnya penasaran, seperti apasih Roeta Coffee itu. Soalnya awalnya kan cuma ngobrol lewat live Tiktok aja kan sama host nya. Ternyata setelah bertemu dengan host live Tiktok Roeang Cerita mereka lebih asik lagi, jadi menambah temen baru lagi dan relasi baru aja gitu seru.”   |



|          |  |
|----------|--|
| Peneliti | Apa yang membuat anda tertarik untuk kembali lagi ke Roeta Coffee dan mengapa?   |
| Informan | Selain harganya pas di kantong mahasiswa, pegawai dan pemiliknya yang ramah. Roeta Coffee sangat nyaman untuk menikmati kopi dengan konsep rumahan yang seakan-akan saya sedang ngopi dirumah aja tapi ditemani dengan teman-teman baru. Karena saya sendiri baru menemukan Coffee Shop yang tenang banget, dan gitu orang-orang yang datang kesini juga cenderung yang tidak memikirkan style yang bagus, dalam artian yang datang kesini tuh emang buat ngopi dan bukan buat gaya. Itu yang ngebuat saya tertarik untuk kembali lagi ngopi disini berasa rumah banget. |
| Peneliti | Adakah saran atau masukan untuk Roeta Coffee untuk menarik konsumen?   |
| Informan | Mungkin dengan diadakannya lagi workshop dari kerajinan tangan yang menjadi kolaborasi Roeta Coffee dengan teman-teman kreatif agar calon pembeli bisa mengetahui banyak model lain yang bisa dibuat, entah itu dari rajut atau manik-manik  |

### Lampiran 3 Wawancara Informan 2

Transkrip Wawancara informan

Nama : Ronald

Profesi : Pekerja

Tanggal wawancara : 9 Juni 2024

| Materi Wawancara |  |
|------------------|--|
| Peneliti         | Halo, mas Ronald sebelumnya kalau boleh tahu tinggal dimana ya?  |
| Informan         | Halo, mas saya kebetulan tinggal di Bekasi Timur Regency   |
| Peneliti         | Sejak kapan anda mengetahui Roeta Coffee?  |
| Informan         | Kalau tahu Roeta Coffee ini sebenarnya baru ya mas sekitar 3 bulan yang lalu lah   |
| Peneliti         | Sudah berapa kali Anda mengunjungi Roeta Coffee?   |
| Informan         | Kurang lebih 2 kali seminggu atau sekali di hari weekend gini sih mas  |
| Peneliti         | Dari mana Anda mengetahui tentang keberadaan Roeta Coffee?   |
| Informan         | Awalnya saya tahu Roeta Coffee ini dari instagram mas, karena promosinya suka muncul di story instagram saya. Karena penasaran saya coba cek aja tuh instagram nya Roeta Coffee ternyata dekat dengan rumah, jadi yaudah saya kesini deh |
| Peneliti         | Menurut anda, bagaimana kualitas produk yang dijual dan disajikan Roeta Coffee?  |
| Informan         | Cukup enak, karena saya yang ga terlalu ribet yaa kalau ke kedai kopi. Karena saya selalu pesan minuman kesukaan saya es kopi susu aren atau es americano yang mana itu  |

|          |   |
|----------|---|
|          | hanya kopi hitam yang ditambah es aja   |
| Peneliti | Menurut anda, bagaimana tentang harga yang diberikan Roeta Coffee, apakah sudah sesuai dan apa alasannya?   |
| Informan | “Untuk harga yang ditawarkan setelah saya lihat ada dikisaran harga 15 ribu sampai 28 ribu menurut saya yang pekerja sih tergolong murah yaa mas, dan balik lagi rasa yang diberikan juga sebanding yaa sama harganya. Kalaupun untuk kalangan pelajar atau mahasiswa menurut saya masih tergolong murah juga sih, karena sekarang yang saya tau pelajar atau mahasiswa punya uang jajan yang lumayan banyak juga.” |
| Peneliti | Menurut anda, apakah lokasi Roeta Coffee sudah strategis?   |
| Informan | Menurut saya cukup strategis yaa, karena cukup dekat dari rumah dan ga bingung ketika orang mencari lokasi Roeta Coffee ini. Kemudian dari lahan parkir yang begitu luas dan aman jadi ngerasa enak aja gitu mas ga ribet. Selain itu di daerah sini juga dekat kan sama kampus-kampus beksi jadi cocok aja kayanya untuk mahasiswa yang mau menjadikan Roeta tempat nugas.   |
| Peneliti | Bagaimana pelayanan yang diberikan Roeta Coffee?  |
| Informan | Cukup baik yaa disini, terutama baristanya sangat komunikatif dan informatif dalam menjelaskan varian menu yang diberikan sehingga konsumen tidak bingung dan ramah juga kepada konsumen.   |
| Peneliti | Mengapa anda memilih Roeta Coffee dibandingkan Coffee Shop lainnya?   |
| Informan | Karena suasana yang diberikan sih mas, seperti namanya saja mas Roeta. Soalnya saya pernah nanya ke salah satu baristanya arti dari Roeta itu apa, kemudian dijelaskan  |

|          |   |
|----------|---|
|          | Roeta itu singkatan dari Roemah Kita. Jadi itu sih saya kenapa milih Roeta ini karena nyaman ajaa sama suasana yang diberikan berasa ngopi dirumah sendiri udah gitu ada fasilitas Wi-fi gratis juga kan.   |
| Peneliti | Apa yang membuat anda tertarik untuk kembali lagi ke Roeta Coffee dan mengapa?  |
| Informan | Yang pertama sih karena harganya yang menurut saya masih masuk akal sih mas, kemudian barista dan pemilik kedai kopi ini juga asik banget orangnya. Karena kan saya konsumen yang bisa dibbilang ga setiap hari kesini, tapi mereka seperti kenal dengan saya sudah lama saja. Jadi kaya dianggap ada ajaa gitu mas sama pemiliknya. Kemudian suasana yang ditawarkan menurut saya belum saya dapat ditempat lain yang mana itu tenang banget, ga berisik. Jadi bisa lebih menikmati kopi aja sambil ngobrol dengan teman-teman atau bahkan nugas bagi para mahasiswa dan pelajar |
| Peneliti | Adakah saran atau masukan untuk Roeta Coffee untuk menarik konsumen?  |
| Informan | Mungkin saran dari saya Roeta Coffee harus menambah bangunan dengan tambahan kanopi atau sejenisnya, karena saya pernah kesini dan tiba-tiba hujan. Itu membuat meja dan bangku yang digunakan jadi sedikit karena terkena hujan, dan saat itu kondisi Roeta sedang ramai pengunjung. Jadi sangat disayangkan saja jika hal seperti itu terjadi.  |

#### Lampiran 4 Wawancara Informan 3

Transkrip Wawancara informan

Nama : Clara

Profesi : Pekerja

Tanggal wawancara : 10 Juni 2024

| Materi Wawancara |  |
|------------------|--|
| Peneliti         | Halo,kak sebelumnya kalau boleh tahu tinggal dimana ya?  |
| Informan         | Haloo, aku tinggal di daerah Mutiara Gading timur kak  |
| Peneliti         | Sudah berapa kali Anda mengunjungi Roeta Coffee?   |
| Informan         | Cukup sering sih kak, bisa 2 sampai 3 kali dalam seminggu  |
| Peneliti         | Dari mana Anda mengetahui tentang keberadaan Roeta Coffee?   |
| Informan         | Sebenarnya kalau tahu Roeta Coffee ini dari temen aku kak. Karena aku diajak sama temen aku yang mana dia sekarang ada kerja sama oleh pihak Roeta Coffee ini kak. Kalau kakak tahu yang dijual di dekat pintu masuk ada manik-manik cincin,kalung gitu gitu deh pokonya itu hasil karya temen aku kak. Nah dari situ deh aku tau Roeta Coffee ini |
| Peneliti         | Menurut anda, bagaimana kualitas produk yang dijual dan disajikan Roeta Coffee?  |
| Informan         | Enak kok, untuk minuman dan makanan yang pernah aku pesan. Kemudian aku suka banget yang varian menu kopi Roempah, menurutku unik aja rasanya yaitu rasa rempah yang belum aku temuin aja di kedai kopi sekitar sini kak   |
| Peneliti         | Menurut anda, bagaimana tentang harga yang diberikan Roeta Coffee, apakah sudah sesuai dan apa alasannya?  |
| Informan         | Menurutku harga yang ditawarkan Roeta ini masih  |

|          |  |
|----------|--|
|          | tergolong aman sih mas dalam artian masih murah. Untuk semua kalangan masih cocok aja gitu   |
| Peneliti | Menurut anda, apakah lokasi Roeta Coffee sudah strategis?  |
| Informan | Menurutku aku cukup strategis sih kak, karena tidak terlalu jauh dari jalan utama jadi orang jadi gampang ketika konsumen ingin kesini. Kemudian lahan parkir yang cukup luas juga jadi poin penting sih buat aku karena aku orangnya gamau ribet  |
| Peneliti | Bagaimana pelayanan yang diberikan Roeta Coffee?   |
| Informan | Cukup baik, dengan barista yang sangat informatif dan komunikatif. Ketika kita bingung baristanya pasti akan memberikan rekomendasi minuman yang menurutnya cocok dengan konsumen dengan kondisi mood konsumen itu sendiri seperti apa   |
| Peneliti | Mengapa anda memilih Roeta Coffee dibandingkan Coffee Shop lainnya?  |
| Informan | “Awalnya karena temenku aja sih kak, karena dia ada kerja sama disini. Kemudian ditambah dengan suasananya disini cukup nyaman dan tenang dengan konsep rumahan jadi kaya unik aja gitu, karena yang saya tahu kedai kopi sekitar sini belum ada yang memiliki konsep rumahan selain Roeta. Lalu, adanya fasilitas Wifi gratis yang menambah kenyamanan lagi karena jadi bisa ngirit kuota kak.” |
| Peneliti | Apa yang membuat anda tertarik untuk kembali lagi ke Roeta Coffee dan mengapa?   |
| Informan | “Sudah jelas karena harga yang masih tergolong murah, tempatnya nyaman, baristanya ramah, kemudian menu yang terbilang variatif dan yang saya suka belum ada di  |

|          |  |
|----------|--|
|          | kedai kopi sekitar yaitu kopi dengan campuran rempah.”   |
| Peneliti | Adakah saran atau masukan untuk Roeta Coffee untuk menarik konsumen?   |
| Informan | “Kalau saran dari saya sih coba diperbanyak kipas angin untuk diluar, karena terkadang dengan suasana rumah seperti ini dan ramai orang hawa nya menjadi gerah.” |

**Lampiran 5 Dokumen Foto Bersama Key Informan**



**Lampiran 6 Dokumen Foto Bersama informan**

