

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, kuesioner, dan wawancara, maka dapat diambil kesimpulan bahwa minat beli pelanggan terhadap minuman kopi di Gufo Cafe Yogyakarta cukup besar. Berikut kesimpulan dari penelitian:

1. Produk Kopi

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan oleh peneliti, banyak responden menyukai produk kopi di Gufo Cafe sehingga dapat disimpulkan bahwa minat beli pelanggan sangat tinggi terhadap produk kopi di cafe tersebut. Pengelolaan produk kopi di Gufo Cafe sudah cukup baik. Mulai dari penyangraian biji kopi, penggilingan, pembuatan minuman, hingga penyajian, cafe ini memiliki karyawan yang bertugas di masing-masing bagian tersebut sehingga hasil kerja mereka maksimal dan dapat menghasilkan produk yang baik juga. Selain itu harga yang ditawarkan juga cukup murah. Hal ini sangat berpengaruh terhadap minat beli pelanggan, oleh karena itu minat beli pelanggan cukup besar karena pengelolaan kopi di Gufo Cafe berjalan cukup baik.

2. Tempat dan Pelayanan

Dari hasil penelitian, responden merasa nyaman berada di Gufo Cafe puas terhadap pelayanan di Gufo Cafe. Gufo Cafe menyediakan tempat di dalam dan di luar bagi pelanggan. Di dalam adalah area dilarang merokok, dan di luar adalah area merokok dengan tujuan agar pelanggan yang merupakan perokok tetap dapat merokok saat berkunjung di Gufo cafe. Tempat yang disediakan tidak begitu luas

namun cukup memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Pelayan di cafe ini juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Para karyawan pun cukup memperhatikan kebersihan tempat agar tidak mengurangi kenyamanan pelanggan dan menghindari komplain. Dapat disimpulkan bahwa tempat yang disediakan Gufo Cafe cukup nyaman dan pelayanan di Gufo Cafe cukup baik.

3. Minat beli

Responden memiliki minat beli yang tinggi yang berarti sebagian besar pelanggan memiliki minat beli yang besar terhadap kopi di Gufo Cafe Yogyakarta. Hal ini disebabkan oleh produk kopi di cafe ini berkualitas baik dan juga harganya terjangkau untuk kalangan mahasiswa, tempat yang cukup bersih dan nyaman, fasilitas yang cukup memadai bagi mahasiswa, dan pelayanan yang cukup baik.

Dapat disimpulkan bahwa minat beli pelanggan terhadap kopi di Gufo Cafe Yogyakarta sangat tinggi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang diberikan peneliti sebagai bahan pertimbangan sebagai berikut:

1. Mempertahankan setiap sistem yang telah berjalan dalam pengelolaan produk maupun cafe.
2. Lebih rutin lagi melakukan promosi melalui sosial media agar lebih banyak lagi peminat yang datang.
3. Meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Press.
- Carrier, Olga. (2015). *The Barista's Bible*. Singapura : Tan Yang International Pte Ltd.
- Knox, Kevin dan Julie Sheldon Huffaker. (1997). *Coffee Basics: A Quick and Easy Guide*. US : Houghton Mifflin Harcourt.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : P.T. Remaja Rosdakarya.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Moleong, L.J. (1994). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : P.T. Remaja Rosdakarya.
- Panggabean, Edy. (2011). *Buku Pintar Kopi*. Jakarta : AgroMedia.
- Panggabean, Edy. (2012). *The Secret of Barista: Rahasia Meracik Kopi ala Barista Profesional*. Jakarta : PT. Wahyu Media.
- Rukmana, H. Rahmat. (2014). *Untung Selangit dari Agribisnis Kopi*. Yogyakarta : Lily Publisher.
- Saputra, E. (2008). *Kopi*. Yogyakarta : Harmoni.
- Schultz, Fiona. (2011). *Barista Coffee*. Australia : New Holland Publishers.
- Soenarno, Adi. (2003). *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Angkasa.

Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Umar, Husein. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

<http://www.baladpecintakopi.co.id/> (Selasa,10 Januari 2017 Pk. 14.10)

<http://www.ottencoffee.co.id/> (Selasa, 10 Januari 2017 Pk. 14.40)

<http://www.specialtycoffee.co.id/> (Rabu, 11 Januari 2017 Pk 13.30)

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 6.0 Kopi yang telah digiling



Gambar 6.1 Karyawan Gufo Cafe Yogyakarta



Gambar 6.2 Produk non kopi Gufo Cafe



Gambar 6.3 Meja Kerja Barista



Gambar 6.4 Promosi produk kopi



Gambar 6.5 Biji kopi di Gufo Cafe



Gambar 6.6 Cold Drip Coffee Gufo Cafe



Gambar 6.7 Menu Gufo Cafe Yogyakarta



Gambar 6.8 Proses roasting



Gambar 6.9 Produk Cafe Latte di Gufo Cafe

KUESIONER PENELITIAN

A. Data Responden

Petunjuk: Beri tanda checklist (✓) pada kolom yang telah disediakan

1. Nama :

2. Jenis kelamin

Pria Wanita

3. Usia

< 17 tahun
 17 tahun – 21 tahun
 22 tahun – 27 tahun
 > 27 tahun

4. Pendidikan

SD SMP SMA Mahasiswa

B. Pertanyaan/Pernyataan

Petunjuk: Beri tanda checklist (√) pada kolom yang telah disediakan

No	Pertanyaan/Pernyataan	Ya	Tidak
1	Apakah anda menyukai produk kopi di Gufo Cafe? (produk kopi)		
2	Harga minuman kopi yang ditawarkan di Gufo Cafe terjangkau. (harga kopi)		
3	Menu kopi yang ada di Gufo Cafe sangat bervariasi. (produk kopi)		
4	Apakah anda menyukai cara penyajian minuman kopi di Gufo Cafe? (produk kopi)		
5	Apakah anda menyukai variasi minuman kopi yang ada di Gufo Cafe? (produk kopi)		
6	Di Gufo Cafe rutin mengadakan promosi khusus pada produknya. (promosi)		
7	Tempat duduk dan fasilitas lain yang disediakan di Gufo Cafe cukup nyaman. (tempat)		
8	Tempat yang disediakan di Gufo Cafe cukup luas dan rapi. (tempat)		
9	Saya menyukai pelayanan terhadap pelanggan di Gufo Cafe. (pelayanan)		
10	Pelayan di Gufo Cafe cukup ramah. (pelayanan)		
11	Apakah anda sering berkunjung dan membeli produk kopi di Gufo Cafe? (minat beli)		

12	Apakah anda akan kembali membeli produk kopi di Gufo Cafe pada lain waktu? (minat beli) ok		
----	---	--	--

WAWANCARA PENELITIAN

A. *Owner* atau Pemilik *Café*

Nama : Tiar Panahatan Sidabutar

Usia : 29 tahun

Asal : Sumatera Utara

Waktu : April 2017

1. Apa saja biji kopi yang digunakan dalam pembuatan kopi di *café* ini?

Jawaban : Kami menggunakan biji kopi robusta dan arabika.

2. Dari mana sumber biji kopi yang diperoleh?

Jawaban : Produsen biji kopi yang ada di Indonesia

3. Bagaimana kualitas biji kopi yang digunakan untuk memproduksi minuman kopi di *café* ini?

Jawaban : Biji kopi yang kami punya untuk memproduksi minuman kopi di *café* ini tentunya memiliki kualitas baik agar dapat menghasilkan minuman kopi yang berkualitas baik juga.

4. Bagaimana dengan harga kopi yang ditawarkan di *café* ini?

Jawaban : Kami menawarkan harga minuman kopi yang cukup terjangkau untuk kalangan pelajar atau mahasiswa karena kota Yogyakarta sebagian besar adalah mahasiswa. Harga yang kami tawarkan untuk minuman kopi mulai dari Rp15.000,- hingga Rp25.000,-

5. Bagaimana mengenai menu yang ditawarkan di *café* ini?

Jawaban : kami menyediakan menu yang cukup bervariasi namun tidak terlalu banyak. Menu juga tidak kami buat dalam bentuk buku menu, tapi kami tulis di papan tulis di atas counter barista sehingga orang yang datang langsung memilih dan order disitu.

6. Apakah anda melakukan promosi khususnya pada produk kopi ?

Jawaban : Ya. Kami pernah melakukan promosi pada produk kopi kami namun tidak rutin dan tidak sering.

7. Bagaimana bentuk promosi yang anda lakukan?

Jawaban : Kami melakukan promosi melalui media sosial khususnya instagram yaitu dengan *memposting* brosur online yang isinya adalah diskon atau promo pada produk kopi kami.

8. Bagaimana pengaruh promosi yang telah dilakukan dalam penjualan kopi sehari hari?

Jawaban : Promosi tersebut tentunya sangat berpengaruh karena anak muda terutama mahasiswa di jaman sekarang aktif di berbagai sosial media terutama mengenai kuliner dimana mereka akan tahu jika ada promo di tempat tersebut dan memanfaatkan promo tersebut bisa sendiri atau bersama teman-temannya sehingga produk kopi yang kami jual semakin laris.

9. Berapa jumlah karyawan yang bekerja di *cafe* ini?

Jawaban : Jumlah karyawan kami sebanyak ... orang. Diantaranya ... orang memiliki posisi sebagai barista, ... orang sebagai waiter/waitress, dan ... orang sebagai roaster.

10. Apakah anda menggunakan media sosial untuk mendukung kegiatan bisnis?

Jawaban : Ya. Kami menggunakan media sosial untuk mendukung kegiatan bisnis.

11. Apakah ada pengaruh dengan menggunakan media sosial tersebut terhadap minat beli pelanggan?

Jawaban : Ya, ada. karena anak muda terutama mahasiswa di jaman sekarang aktif di berbagai sosial media terutama mengenai wisata kuliner. Banyak dari mereka yang mengunjungi *cafe* ini karena informasi yang mereka dapat berasal dari media sosial.

12. Bagaimana tentang fasilitas yang anda sediakan di *cafe* ini untuk para pelanggan?

Jawaban : kami berusaha menyediakan meja kursi yang nyaman untuk pelanggan. Contohnya sofa dan kursi kayu, serta sudut yang tepat untuk meletakkan. Dengan ini pelanggan bisa memilih ingin duduk di sofa atau kursi kayu sesuai dengan kenyamanan mereka. Serta kami menyediakan koneksi wifi dan AC agar ruangan tetap sejuk.

13. Apakah anda menyediakan ruangan bagi pelanggan yang merokok?

Jawaban : Ya. Kami menyediakan 2 jenis tempat yaitu non smoking dan smoking area. Ini agar mereka yang merokok tetap dapat memiliki tempat yang nyaman, juga agar supaya pelanggan yang tidak merokok tidak terganggu asap rokok. Ruangan yang kami sediakan pun kami kira cukup luas bagi pelanggan agar merasa nyaman.

B. Barista

Nama : Dian
 Usia : 24 tahun
 Asal : Surakarta
 Lama bekerja : 8 bulan
 Waktu : April 2017

1. Bagaimana proses pembuatan minuman kopi di *cafe* ini?

Jawaban : Proses pembuatan kopi disini berawal dari biji kopi yang telah disangrai kemudian dijadikan kopi bubuk lalu barulah dari kopi bubuk tersebut bisa dibuat minuman kopi sesuai keinginan pelanggan berdasarkan menu yang ada.

2. Apa saja metode brewing minuman kopi di *cafe* ini?

Jawaban : Aeropress, V60, French Press, dan Vietnam Drip. Untuk Cold Drip kami menyediakan minuman yang sudah jadi dan dikemas dalam botol karena proses menggunakan cold drip lumayan lama bila ditunggu.

3. Apa saja yang perlu diperhatikan dalam membuat minuman kopi?

Jawaban : Yang perlu diperhatikan adalah biji kopinya apakah masih layak atau tidak, kemudian mesin penggiling yang digunakan, tingkat kehalusan biji kopi yang telah dihaluskan, mesin pembuat kopi apakah bersih dan masih layak (tidak rusak), gelas atau *cup* yang digunakan.

4. Apa yang harus dikuasai oleh seorang barista?

Jawaban : Seorang barista harus menguasai jenis biji kopi yang digunakan, bagaimana mengolah biji kopi tersebut agar bisa menjadi sebuah minuman kopi, apa saja cara penyajian minuman kopi, takaran-takaran yang digunakan dalam menyajikan minuman kopi.

5. Apa ada cara penyajian khusus agar minuman terlihat menarik?

Jawaban : Ya ada. Minuman dalam bentuk hot atau panas kami sajikan dengan latte art yaitu diatas minuman tersebut diberi foam dalam bentuk gambar. Dan beberapa menu blended non kopi kami sajikan dengan gelas yang berbentuk seperti gelas kimia agar menarik perhatian pelanggan untuk mencoba.

C. *Waiter/Waitress*

Nama : Farah
 Usia : 22 tahun
 Asal : Yogyakarta
 Lama bekerja : 6 bulan
 Waktu : April 2017

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan terhadap pelanggan?

Jawaban : Kami selalu memulai dengan sapaan selamat pagi atau selamat siang atau selamat malam saat pelanggan datang. Lalu mengarahkan pelanggan kemana harus order.

2. Apa yang harus dikuasai oleh seorang waiter/waitress?

Jawaban : Tentu kami harus tau cara yang baik menyambut pelanggan yang datang, menyapa dengan sopan santun, dan tersenyum saat berinteraksi dengan pelanggan.

Kami juga selalu mencoba berinteraksi dengan pelanggan agar tercipta suasana akrab atau bersahabat.

3. Apa saja yang perlu diperhatikan dalam melayani pelanggan?

Jawaban : kami harus memperhatikan sikap dan tutur kata yang baik agar pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Apa saja kendala yang sering dialami dalam melayani pelanggan?

Jawaban : Terkadang kami menghadapi pelanggan yang kurang sopan, merokok di ruangan non smoking. Namun hal-hal seperti itu umum karena manusia memiliki kepribadian masing-masing yang berbeda-beda.

Kami juga terkadang sedikit lambat dalam melayani pada saat cafe dalam keadaan ramai.

5. Bagaimana anda mengatasi kendala tersebut?

Jawaban : Kami harus sabar karena pelanggan adalah raja. Selama tindakan pelanggan masih wajar maka kami harus tetap bersikap baik dalam melayani.

D. Roaster

Nama : Fikri
 Usia : 26 tahun
 Asal : Yogyakarta
 Lama bekerja : 1 tahun
 Waktu : April 2017

1. Apa peran roaster di Gufo Cafe?

Jawaban : Memanggang biji kopi yang masih mentah sampai menjadi matang dan siap pakai.

2. Apa saja yang harus dikuasai oleh seorang roaster?

Jawaban : kami harus tau tingkat kematangan biji kopi yang baik.

3. Apakah anda memperhatikan kualitas biji kopi yang akan diroasting?

Jawaban : Ya tentu. Jika biji kopi tersebut terlihat tidak bagus maka akan dibuang karena nantinya akan mempengaruhi rasa dari kopi tersebut.

4. Bagaimana cara membedakan biji kopi arabica dan robusta?

Jawaban : Dapat dilihat dari ukuran, aroma, dan citarasa. Arabika memiliki ukuran lebih besar dan lonjong daripada robusta, aroma mirip aroma bunga dan buah sedangkan robusta memiliki aroma manis, dan arabika memiliki rasa asam yang tidak dimiliki oleh robusta. Arabika juga lebih pahit dibanding robusta.

5. Bagaimana teknik yang digunakan untuk meroasting biji kopi tersebut?

Jawaban : kami menggunakan teknik medium roast karena di tingkat ini aroma dan keasaman kopi lebih seimbang dan cafeinnya juga tidak terlalu tinggi.

6. Bagaimana proses roasting biji kopi?

Jawaban : Biji kopi mentah dimasukkan ke dalam mesin pemanggang, lalu pemanggangan dilakukan sampai biji kopi berubah warna menjadi hitam namun jangan sampai gosong.

E. Pelanggan

Nama : Jeffry
 Usia : 25 tahun
 Asal : Magelang
 Waktu : April 2017

1. Apakah anda sering berkunjung dan membeli kopi di Gufo cafe? Kenapa?

Jawaban : Ya cukup sering. Karena selain kopi yang enak, harganya pun cukup terjangkau dan juga tempatnya sangat nyaman dan tenang.

2. Sudah berapa kali anda datang ke cafe ini?

Jawaban : sudah lebih dari 3x. Saya tidak menghitung karena lumayan sering, yang pasti lebih dari 3x.

3. Apakah anda berniat untuk membeli kopi di cafe ini pada lain waktu?

Jawaban : Ya. Karena memang sudah cukup sering dan lain waktu saya pasti kembali ke cafe ini.

4. Apakah anda berniat untuk membawa teman anda ke cafe ini pada lain waktu?

Jawaban : Ya. Saya beberapa kali kesini bersama teman saya.

5. Minuman kopi apa yang paling anda sukai di cafe ini?

Jawaban : cafe latte. Karena saya kurang suka kopi yang terlalu pahit. Cafe latte adalah kopi yang dicampur dengan susu. Tapi meskipun ada kandungan susu, rasa kopi tetap terasa jadi saya masih bisa menikmati rasa dan aroma kopinya tanpa rasa yang sangat pahit.