

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Coffee Shop Victoria melakukan pekerjaan yang baik dalam menerapkan pendekatan keunggulan kompetitif mereka. Pendekatan The Victorian Coffee Shop untuk mendapatkan keuntungan biaya adalah dengan memberikan harga yang wajar dan proporsional dengan kualitas tinggi dari makanan di menu. Namun, karena kedai kopi yang baru dibuat memberikan harga yang lebih rendah untuk menarik pelanggan, Kedai Kopi Victoria belum mampu menjadi pemimpin harga di industri. Di sisi lain, harga yang diberikan oleh kedai kopi di Victoria bisa dibilang sama dengan harga yang ditawarkan oleh kedai kopi di kota lain. Pendekatan diferensiasi, nilai yang diberikan oleh Victoria Coffee Shop, memiliki barista yang memiliki pengetahuan tentang kopi, dan infrastruktur yang dimiliki Victoria Coffee Shop efektif dan membantu pelanggan merasa nyaman. Sejak pertama kali dibuka pada tahun 2019, kualitas rasa kopinya tetap konsisten. Sejak itu, perusahaan telah memperkenalkan item menu dan metode baru untuk menyeduh kopi dari biji kopi, bekerja tanpa lelah untuk memberikan tingkat layanan pelanggan setinggi mungkin kepada klien sambil mempertahankan sikap yang menyenangkan dan ramah, dan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas kopi mereka. performansi kerja. Coffee Shop Victoria mengiklankan pendirian mereka kepada masyarakat umum menggunakan platform media sosial tradisional dan online. Masyarakat umum memiliki kesan yang baik terhadap Kedai Kopi Victoria, seperti yang terlihat dari umpan balik

positif yang ditinggalkan oleh pelanggan di Google, yang merupakan keuntungan berharga dalam hal bersaing dengan bisnis lain. Kedai kopi di Victoria telah menjadikan catering untuk penduduk lokal dan pengunjung yang berada di Sumbawa Besar sebagai fokus utama mereka. The Victoria Coffee Shop tidak menerima pesanan pengiriman dari lokasi di luar Sumbawa Besar.

### 5.1 Saran

Berdasarkan hasil yang disimpulkan, hal-hal yang menjadi saran kepada Kedai Kopi Victoria antara lain :

1. Masuk akal untuk berharap bahwa Kedai Kopi Victoria akan dapat mempertahankan tarifnya saat ini. Tarif yang dapat ditemukan di Victoria Coffee Shop cukup masuk akal, dan sesuai dengan tingkat kepuasan yang dapat ditemukan di antara pelanggan.
2. Agar masyarakat dapat melihat dengan jelas strategi pembedaan pada indikator infrastruktur saat mereka melintas di jalan raya, maka papan nama harus diperpanjang agar tidak tertutup oleh papan petunjuk yang ada di sebelahnya. Untuk tujuan diferensiasi produk, penulis menyarankan agar Victoria Coffee Shop memberikan penawaran paket menu yang menarik bagi konsumen sehingga mereka lebih cenderung mengunjungi kedai kopi ini. Selain itu penulis menyarankan kepada pihak Victoria Coffee Shop untuk lebih serius dalam mengembangkan produk kopi bubuk yang akan diproduksi sendiri agar kedai kopi Victoria lebih dikenal oleh masyarakat luas. . Untuk tujuan pembedaan saluran, Kedai Kopi Victoria

harus melakukan penjualan pribadi, yaitu semacam kegiatan promosi yang dilakukan secara tatap muka. Setelah itu, lakukan promosi dengan menggunakan strategi door-to-door ke sejumlah orang secara langsung.

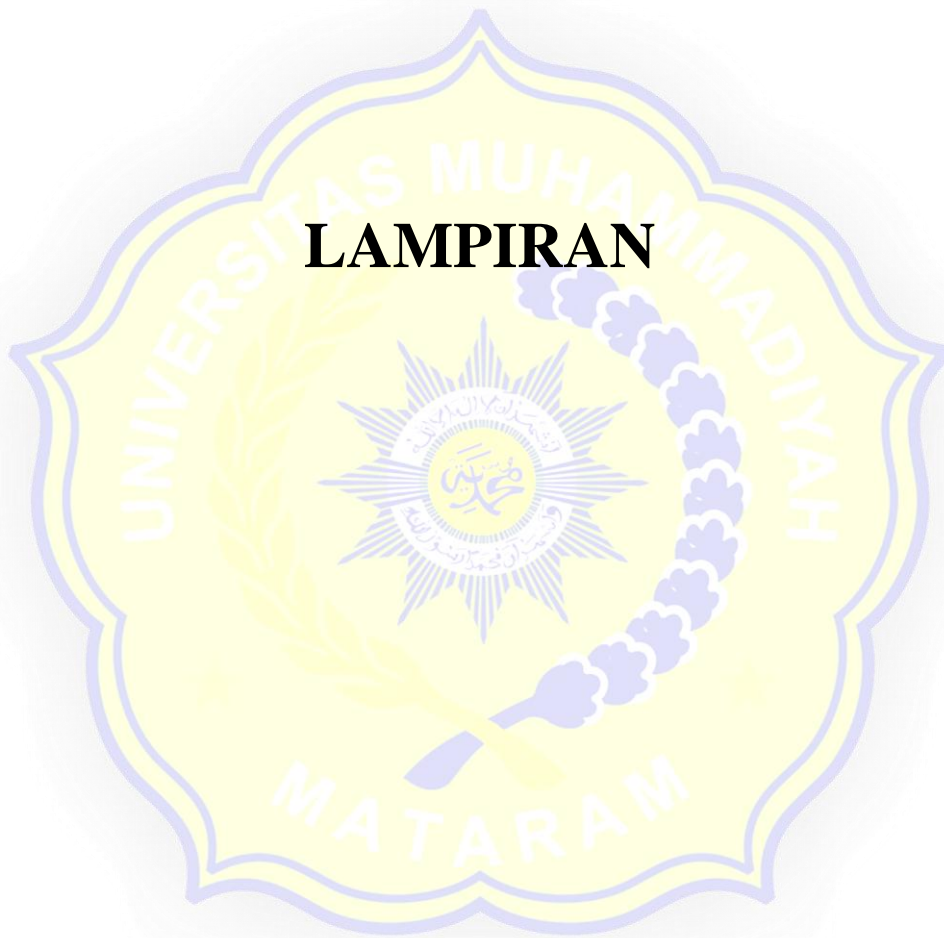
3. Untuk memiliki strategi fokus yang sukses, kedai kopi Victoria perlu memperhatikan metode yang mereka gunakan untuk menembus pangsa pasar tertentu. Mereka diminta untuk memilih antara strategi yang menekankan kepemimpinan biaya atau yang menekankan kekhasan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit Ashshofa Burhan
- Amirullah. 2015. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Mitra Wacana Media. Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Anoraga, Panji. 2009. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- David, Fred R. 2011. *Strategic Management Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hariadi, Bambang. 2003. *Strategi Manajemen*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Hubeis, Musa dan Mukhamad Najib. 2014. *Manajemen Strategik Dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia.
- Jatmaiko, RD. 2004. *Manajemen Strategik*. Malang: UMM Press.
- Lestari, E W., I Haryanto dan S. Mawardi. 2009. *Konsumsi Kopi Masyarakat perkotaan dan Faktor-Faktor yang Berpengaruh*. Surabaya: Universitas Jember.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Putra Grafika.
- Miles, Matthew B. & A. Micheal Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI-Press.
- Moleong Lexy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Remaja.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitaitaif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Neong Muhadjir. 1996. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rakesarasis
- Surakhmad. 2009. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito

**LAMPIRAN**





## L- 01 HASIL WAWANCARA

### 1. Informan Kunci : Pemilik Kedai Victoria (Bapak M. Taufik Hidayat,S.T.,M.T)

#### a. Keunggulan biaya

- 1) Bagaimana harga yang ditawarkan oleh Kedai Victoria kepada konsumen?

Jawab: Untuk awal buka, harga yang saya buat hanya agar balik modal dulu saya tidak mencari untung. Seperti kopi lintong, dulu saya buat harganya Rp.6.000/gelas dan itu sudah disaring. Saya menaikkan harga dua kali sewaktu renovasi dan akhir tahun kemarin. Untuk harga yang sekarang sudah menetap, dan tidak berubah lagi, yaitu kisaran Rp. 14.000- 24.000/gelas. Menurut saya harga kopi yang Kedai Victoria tawarkan sudah terjangkau untuk semua kalangan baik yang sekolah atau bekerja. Untuk satu gelas kopi yang pas untuk menikmati kopi yaitu V60 yang biasanya kisaran harganya Rp. 25.000-35.000/gelas.

- 2) Apakah kualitas menu Kedai Victoria sudah sebanding dengan harga dan kepuasan yang diperoleh konsumen?

Jawab: Menurut saya sudah sebanding. Untuk pembelian biji kopi Lintong kami memakai biji kopi terbaik dari salah satu usaha disini. Untuk biji kopi lainnya saya membelinya dari teman saya yang buka usaha *roasting* kopi di Yogyakarta. Saya selalu memperhatikan kualitas *roasting* kopi yang saya beli agar nantinya rasa kopi yang dihasilkan tetap enak.

- 3) Bagaimanakah tingkat persaingan harga menu Kedai Victoria dibandingkan dengan kedai kopi lainnya?

Jawab: Memang saat ini, persaingan harga sedang ketat-ketatnya karena di Sumbawa sedang trend nya kedai kopi kekinian yang membuat konsumen memiliki banyak pilihan untuk menikmati kopi. Bahkan ada juga kedai kopi yang menawarkan harga lebih

murah diawal berdirinya agar dapat menarik konsumen. Tetapi saya tetap membuat harga yang terjangkau baik untuk anak sekolahan seperti SMP, SMA , untuk mahasiswa maupun yang sudah bekerja. Pastinya, kami juga fokus menstabilkan rasa kopi yang ada sejak kedai kopi ini buka pada tahun 2019 hingga saat ini.

- 4) Apakah menu Kedai Victoria memiliki nilai lebih dibandingkan kedai kopi lainnya?

Jawab: Saya mengunggulkan di kopinya, saya memakai jenis kopi terbaik, yaitu biji kopi *grade 1*. Saya tidak hanya memakai biji kopi yang ada di Sumbawa ini, saya juga memakai biji kopi yang ada di kota- kota Indonesia, bisa dibilang kopi terkenal yang ada dari Sabang sampai Merauke ada di daftar menu kami. Dan paling penting sewaktu mengolah biji kopi menjadi bubuk atau di *grinder*, saya tidak menggunakan campuran lain, *pure* hanya biji kopi terbaik saja.

- 5) *Value* apa yang ditawarkan Kedai Victoria kepada konsumen?

Jawab: *Value* yang ditawarkan Kedai Victoria kepada konsumen adalah, konsumen dapat menikmati berbagai macam kopi terkenal dari kota-kota yang ada di Indonesia, tanpa harus berkunjung langsung ke kota tersebut, karena Kedai Victoria menyediakan variasi jenis kopi dari Sumbawa hingga Papua. Konsumen juga tidak hanya sekedar ngopi saja, tapi bisa mencoba varian minuman lainnya dan bisa makan berat juga.

#### Konteks

- 6) Bagaimana cara anda menawarkan menu anda kepada konsumen, agarkonsumen tertarik untuk berkunjung ke kedai kopi anda?

Jawaban: Sebuah usaha yang menggeluti minuman kopi, pasti identik dengan barista yaitu, seseorang yang membuat dan menyajikan kopi kepada konsumen. Dalam usaha kedai kopi saya ini, saya merasa sudah punya ilmu dan pengalaman yang

mumpuni hampir 9 tahun sehingga sajian kopi saya sudah bisa disukai masyarakat. Berbeda halnya dengan usaha kedai kopi yang tidak memiliki ilmu tentang kopi, tetapi membuka usaha kedai kopi. Ada juga usaha dengan label kedai kopi, tetapi di daftar menu menjual minuman bir yang beralkohol, menurut saya itu tidak sesuai.

usaha kedai kopi yang berdiri, sehingga kami harus semakin berusaha dalam mendapatkan konsumen dengan cara tetap menyajikan kopi yang terbaik dan pelayanan yang terbaik juga.

- 7) Bagaimana cara anda menghadapi persaingan kedai kopi di Sumbawa ini?

Jawab: Untuk dapat bertahan dan unggul dalam persaingan kedai kopi ini hal yang saya utamakan adalah menjaga kestabilan cita rasa kopi, pelayanan yang ramah dan harga menu yang harus tetap murah dan terjangkau untuk semua kalangan masyarakat.

## 2. Informan utama : Wisnu Tera

Umum

- 1) Darimana anda mengetahui Kedai Victoria? Jawab: Dari media sosial.

- 2) Menurut anda, bagaimana harga menu Kedai Victoria dibandingkan kedai kopi lainnya?

Jawab: Terjangkau bagi saya.

- 3) Apakah kualitas menu Kedai Victoria sebanding dengan harga dan kepuasan yang ditawarkan?

Jawab : Sebanding.

- 4) Adakah fasilitas yang anda nikmati di Kedai Victoria? fasilitas apa sajakah itu?

Jawab: Ya, tentu yaitu *free WiFi* dan *live music*, toilet.



5) Apakah desain Kedai Victoria sudah membuat anda nyaman?

Jawab: Nyaman, untuk kumpul dengan teman pun sudah nyaman.

6) Menurut anda, apakah yang membedakan desain Kedai Victoria dibandingkan kedai kopi lainnya?

Jawab: Menurut saya, desain kedai kopi Kedai Victoria ini unik terlihat dari hiasan yang ada disetiap dinding kedai kopi ini.

8) Adakah teknologi yang digunakan Kedai Victoria dalam mempermudah penyajian menu ?

Jawab: Pastinya ada, yaitu mesin *espresso* dengan spesifikasi 600 N *weight* 4.000 *grams* dan *grinder* dengan spesifikasi Rok *Espresso* GC.

9) Adakah fasilitas-fasilitas yang disediakan Kedai Victoria kepada konsumen? Jawab: Pastinya ada, fasilitas untuk konsumen menurut saya sangat penting, karena dapat membuat konsumen betah dan nyaman sehingga mereka mungkin saja menjadi konsumen tetap saya. Fasilitas yang saya sediakan adalah *free Wifi* dengan kecepatan 20 Mbps, *live music*, Televisi 17 Inch, dan *games* kecil seperti domino dan uno serta *spot* foto yang menarik bagi konsumen.

10) Adakah fasilitas yang membedakan Kedai Victoria dengan kedai kopi lainnya?

Jawab: Ada, yaitu *layar infocus* untuk nobar (nonton bareng), jadi apabila ada piala bola dunia, atau *movie* yang ingin di tonton, Warkop Opos menyediakan fasilitasnya.

11) Apakah desain kedai kopi anda sudah membuat konsumen nyaman? Jawab: Menurut saya sudah nyamanlah.

12) Apa yang membedakan desain kedai kopi anda dengan kedai kopi lainnya? Jawab: Untuk pembuatan desain kedai kopi, saya fokus di tema *vintage*, dapat terlihat dari dekorasi yang ada, dari kursi dan peralatan yang digunakan. Menurut saya tema *vintage* ini masih tergolong unik dan jarang untuk kedai kopi

yang ada di Sumbawa.

- 13) Hal Unik apa yang dari menu Kedai Victoria bisa diunggulkan dibandingkan produk kopi lainnya?

Jawab: Hal unik dari menu kedai kopi ini terletak dari variasi menu yang lengkap, tidak hanya menu kopi tetapi kami juga menawarkan menu minuman dan makanan lainnya.

- 14) Apakah ada inovasi dalam menu Kedai Victoria yang dijual kepada konsumen?

Jawab: Inovasinya terletak pada teknik penyeduhan kopi, saya memakai teknik V60. Teknik ini adalah teknik *manual brewing*, teknik ini biasanya digunakan agar mendapat cita rasa kopi yang sesuai dengan selera konsumen. Tetapi selain itu, ada juga teknik penyeduhan kopi lain yang digunakan Warkop Opos seperti *aeropress*, *moka pot*, *frenchpress*. Kami juga selalu menggiling (*grinder*) *roasted beans* sebelum melakukan *manual brewing* agar semakin banyak partikel-partikel yang akan terekspose dan membuat kopi jadi lebih banyak terekstraksi karena banyaknya intensitas air yang mengalir di sela-sela partikel kopi yang kecil. Hasilnya, rasa kopi menjadi lebih kuat. Kami juga berencana memproduksi bubuk kopi sendiri dengan nama label usaha Kedai Victoria.

- 15) Apakah menurut anda menu Kedai Victoria sudah layak bersaing?

Jawab: Ya sudah pasti. Kalau tidak layak bersaing, Kedai Victoria tidak akan bertahan hingga saat ini. Biji kopi yang digunakan pun sudah SNI dan SCAI.

- 16) Apakah penyajian menu Kedai Victoria sudah cukup menarik konsumen? Jawab: Sudah sesuai standar penyajian lah.

- 17) Apakah Kedai Victoria menjual banyak variasi menu?

Jawab: Banyak, dari variasi menu *coffee*, *speciality coffee*, *drinks hot/ice*, *speciality ice*, *speciality juice, foods*. Untuk menu

minuman unggul kami yaitu *coffee latte* karena rasa kopinya kami buat tidak pahit, sehingga anak- anak bisa meminumnya dan untuk makanan adalah soto cekeer karena menu ini masih jarang ditawarkan oleh kedai kopi lainnya.

- 18) Bagaimana cara usaha kedai kopi anda dalam melayani pembelian konsumen agar mereka puas terhadap pelayanan dan sajian yang diberikan?

Jawaban : Dalam melayani pembelian konsumen, saya selalu bersikap ramah dan *welcome* kepada konsumen saya baik itu konsumen tetap maupun konsumen baru. Apabila ada *request/* permintaan khusus konsumen untuk sajian yang dipesan, kami selalu menerima dan melaksanakannya

sebaik mungkin. Sistem pelayanan yang kami berikan yaitu *table service*.

- 19) Bagaimana pelayanan Kedai Victoria kepada konsumen? Apakah sama dengan kedai kopi pada umumnya atau berbeda?

Jawab: Dalam melayani konsumen, saya selalu mengutamakan agar ramah. Bisa dibilang saya adalah pendatang di Sumbawa ini, saya tumbuh besar di pulau Jawa sana, saya awalnya tidak memiliki teman disini. Tetapi karena saya selalu berusaha ramah, dan akhirnya ada jalinan pertemanan , ya jadinya saya pun punya konsumen tetap disini.

- 20) Apakah Kedai Victoria melakukan pelatihan khusus bagi karyawan untuk memperbaiki SDM atau kinerja?

Jawab: Ya harus, saya sering melakukan diskusi dengan karyawan terkait masalah yang dihadapi serta pelatihan juga ada dilakukan . Pelatihan yang saya berikan adalah pelatihan penyajian kopi, *basicnya* saya melatih karyawan dari kopi. Karena saya sudah memiliki pengalaman dan pengetahuan menjadi barista sewaktu bekerja di Warkop Bardiman Surabaya, jadi saya ada ilmu untuk

saya berikan kepada karyawan saya. Selain itu saya juga me *review* kinerja karyawan setiap sekali seminggu untuk melihat perkembangan setiap karyawan dalam bekerja dan melakukan diskusi juga. Dari pemerintah Humbang Hasundutan khususnya Dinas Perindagkop (Perindustrian Perdagangan dan Koperasi) juga ada memberikan pelatihan kepada karyawan-karyawan kedai kopi pada bulan Oktober 2019, pelatihan tersebut berupa pelatihan teknik meracik dan penyajian kopi standar barista. Kegiatan ini pastinya sangat bermanfaat bagi kami para pekerja di kedai kopi.

- 21) Adakah standar khusus yang anda tetapkan dalam menerima karyawan untuk bekerja di Kedai Victoria?

Jawab: Ada, syaratnya harus menyukai kopi. Karena rata-rata yang bekerja disini perempuan yang biasanya tidak menyukai kopi, jadi *basic* nya harus menyukai kopi. Untuk menyajikan kopi untuk konsumen, atau menambah daftar menu, karyawan pastinya harus mencicipi duluan, jadi kalau tidak suka kopi, ya susah juga. Selain itu haruslah sopan santun, ramah dan bertanggungjawab.

- 22) Adakah yang membedakan kualitas karyawan Kedai Victoria dengankaryawan kedai kopi lainnya?

Jawab: Ada, yaitu pengetahuan tentang kopi yang lebih dalam. Saya selalu memberi pengetahuan mengenai kopi seperti bagaimana memilih biji kopi yang baik, teknik penyeduhan kopi yang bagus, dlln. Jadi walaupun mereka berhenti bekerja dari kedai kopi saya, saya rasa mereka memiliki bekal ilmu yang dapat digunakan untuk bekerja di kedai kopi lainnya ataupun bisa membuka kedai kopi sendiri.

- 23) Bagaimana cara anda mengenalkan menu Kedai Victoria kepada masyarakat? Melalui media apa?

Jawab: Dulu pas awal buka, saya sempat menyebarkan brosur



kepada masyarakat di pasar. Kedai Victoria juga menggunakan media sosial seperti, *Instagram*, *Facebook*, *Youtube* dan juga melalui website (*Tokopedia*, *Triponyu*). Untuk lebih dikenal lagi oleh masyarakat, Kedai Victoria juga menjadi sponsor kegiatan-kegiatan yang ada di Sumbawa ini seperti, sponsor kegiatan pelantikan Karang Taruna Humbang Hasundutan pada tahun 2019 dan sponsor kegiatan KPU Humbang Hasundutan pada tahun 2020 dengan memberikan kopi gratis kepada panitia dan artis yang mengisi acara tersebut. Selain itu, *tournament games online* pun kami adakan, yaitu *games mobile legend* untuk masyarakat umum pada tahun 2019 dan 2020. Hal itu semua kami lakukan adalah sebagai bentuk usaha kami agar Kedai Victoria ini dikenal oleh masyarakat.

24) Apakah dengan nama kedai kopi “Kedai Victoria” dapat menjadikan konsumen tertarik dengan kedai kopi anda?

Jawab: Ya, saya menggunakan nama “Warkop” agar *familiar* di telinga masyarakat, dan tidak merasa asing. Meskipun dengan menamakan usaha ini “Warkop” seperti warung dikaki lima, tapi menurut saya, dengan menamakan “Warkop” dapat lebih merakyat.

25) Apakah dengan slogan yang ada, sudah mewakili citra Kedai Victoria? Jawab: Sudah, slogan “Kopiku Indonesiaku” yang artinya kedai kopi saya menyajikan variasi kopi yang ada di Indonesia, dari Aceh sampai Papua.

26) Menurut anda bagaimana persepsi konsumen tentang Kedai Victoria ?

Jawab: Sejauh ini bagus. Terbukti dengan *review* konsumen saya pada *google review*, mereka memberikan komentar yang positif baik itu terkait rasa kopi, pelayanan, maupun fasilitas.

27) Apakah citra yang terbentuk dari konsumen saat ini sudah sesuai dengan citra yang diharapkan Kedai Victoria?

Jawab: Sudah baguslah, sudah sesuai yang diharapkan. Karena konsumen juga ingin mencicipi kopi yang berasal dari luar Sumbawa, jadi Kedai Victoria ini adalah tempat yang pas.

- 28) Bagaimana cara anda menanggapi persepsi yang diberikan konsumen? Jawab: Saya terima saja. Walaupun ada yang kurang sesuai ya kami akan selalu berbenah diri agar sesuai dengan harapan konsumen.

- 29) Siapa sajakah yang menjadi target pasar Kedai Victoria?

Jawab: Pemilik Kedai Victoria mengungkapkan bahwa, target pasar dari kedai kopi ini adalah masyarakat dan wisatawan yang berkunjung ke kabupaten Sumbawa Besar. Kedai Victoria tidak melayani pembelian diluar kabupaten Sumbawa karena tidak mungkin juga sajian kami dikirim keluar kota kecuali bubuk kopi yang rencananya akan kami produksi sendiri.

- 30) Siapa saja yang anda anggap pesaing dalam usaha ini?

Jawab: Yang saya anggap pesaing dalam usaha ini tidak ada. Kami selalu fokus untuk menjaga cita rasa kopi, pelayanan, fasilitas, agar Kedai Victoria tetap menjadi kedai kopi yang terbaik.

- 31) Bagaimanakah persaingan dalam jenis usaha ini?

Jawab: Persaingan kedai kopi ini terasa pada tahun 2019, karena banyak usaha kedai kopi yang berdiri, sehingga kami harus semakin berusaha dalam mendapatkan konsumen dengan cara tetap menyajikan kopi yang terbaik dan pelayanan yang terbaik juga.

- 7) Hal unik apa dari menu Kedai Victoria yang anda ketahui yang membuatnya unggul dari kedai kopi lainnya?

Jawab: Dari jenis kopi yang disajikan karna menurut saya lengkap dan bisa di request teknik penyeduhan kopinya serta rasa kopi

yang sangat otentik, tidak berubah-ubah sehingga rasa kopi disini menjadi pembandingan saya untuk kedai kopi lainnya

8) Menurut anda, apakah penyajian menu Kedai Victoria sudah cukup menarik? Jawab: Sudah menarik, dari alat-alat yang digunakan seperti gelas yang unik dan mesin untuk penyeduhan kopi.

9) Bagaimana variasi menu yang ditawarkan Kedai Victoria? Jawab: Lengkap dan memuaskan. Untuk menu coffee latte nya saya sangat suka karen rasanya tidak pahit.

10) Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kedai Victoria dibandingkan kedai kopi lainnya?

Jawab: Pelayanan yang diberikan memuaskan, para pegawai ramah, sopan dan selalu *say hello* kepada saya selaku konsumen.

11) Apakah sistem pelayanan yang diberikan Kedai Victoria berbeda dengan kedai kopi yang lain atau sama saja?

Jawab: Untuk pelayanan disini ya memang lebih ramah. Jadi membuat saya semakin sering berkunjung ke kedai kopi ini.

12) Bagaimana pendapat anda mengenai Kedai Victoria?

Jawab: Menurut saya Kedai Victoria adalah kedai kopi yang sederhana dengan kualitas rasa sajian menu yang memuaskan

Kritik dan saran

13) Apakah Anda memiliki kritik dan saran yang membangun terhadap Kedai Victoria?

Jawab: Kritik saya, agar Kedai Victoria semakin meningkatkan promosi agarsemaksudnya dikenal masyarakat

## Informan utama: Agata Pratama

Umum

1) Darimana anda mengetahui Kedai Victoria? Jawab: Dari teman kantor saya.

a. Keunggulan biaya

- 2) Menurut anda, bagaimana harga menu Kedai Victoria dibandingkan kedaikopi lainnya?

Jawab: Menurut saya menu yang di Kedai Victoria ini sesuai kantong lah.

- 3) Apakah kualitas menu Kedai Victoria sebanding dengan harga dan kepuasan yang ditawarkan?

Jawab: Sebandinglah contoh, minuman yang disediakan disini sudahsebanding dengan kantong saya.

- 4) Adakah fasilitas yang anda nikmati di Kedai Victoria? fasilitas apa sajakahitu?

Jawab:Layar *infocus* untuk nonton *video music*.

- 5) Apakah desain kedai kopi Kedai Victoria sudah membuat anda nyaman?Jawab: Nyaman.

- 6) Menurut anda, apakah yang membedakan desain Kedai Victoria dengan kedaikopi lainnya?

Jawab: Dari berbagai kedai kopi di Sumbawa ini, baru ini kedai kopi yang unik saya temui. Unik dari segi penggunaan dinding, maupun kursi.

Diferensiasi produk

- 7) Hal unik apa dari menu Kedai Victoria yang anda ketahui yang membuatnya unggul dari kedai kopi lainnya?

Jawab: Dari kedai kopi yang saya jalani di Sumbawa ini, baru Kedai Victoria ini yang menyediakan makanan berat, yaitu ayam penyet dan rasanya pun tidak asal-asalan, rasanya enak dan pas.

- 8) Menurut anda apakah penyajian menu Kedai Victoria yang disajikan sudah cukup menarik?

Jawab: Penyajiannya sudah cukup menarik.

- 9) Bagaimana variasi menu yang ditawarkan Kedai Victoria?

Jawab: Sudah lengkap, karena disini saya bisa makan dan minum juga. Rasa makanannya pun sangat enak seperti ayam penyet dan



soto cekernya.

#### Diferensiasi pelayanan

- 10) Menurut anda bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kedai Victoria dibandingkan kedai kopi lainnya?

Jawab: Pelayanan yang ada di Kedai Victoria menurut saya sesuai standar lah, sering saya perhatikan kalau orang yang datang kesini, pelayanan Kedai Victoria *say hello* dan ramah kepada konsumen baru dan selalu sigap melayani permintaan konsumen.

- 11) Apakah sistem pelayanan yang diberikan Kedai Victoria berbeda dengan kedai kopi yang lain atau sama saja?

Jawab: Pelayanan di Kedai Victoria ini tetap stabil, selalu ramah, dan tidak pasif.

#### Diferensiasi citra

- 12) Bagaimana pendapat anda mengenai Kedai Victoria?

Jawab: Menurut saya Kedai Victoria ini top lah sebagai kedai kopi. Top dari cita rasa menu, pelayanan dan fasilitas.

#### Kritik dan saran

- 13) Apakah Anda memiliki kritik dan saran yang membangun terhadap Kedai Victoria? Jawab: Saran saya Kedai Victoria agar lebih gencar melakukan promosi seperti di radio, karna masyarakat Sumbawa banyak yang mendengar radio setiap harinya.

### 3. Informan Tambahan : Dira Susanto

#### a. Keunggulan biaya

- 1) Apakah kualitas bahan baku berpengaruh terhadap kualitas menu Kedai Victoria yang disajikan?

Jawab : Pastinya. Dalam membeli biji kopi, kami memilih biji kopi kualitas terbaik, biji kopi *grade 1*. Untuk bahan baku menu makanan, kami belanja kebutuhan di pagi hari agar lebih *fresh* untuk diolah pada jam buka Kedai Victoria

- 2) Apakah kualitas menu yang anda sajikan sudah memuaskan

pelanggan? Jawab: Sudah memuaskan.

- 3) Hal unik apa dari menu Kedai Victoria yang membedakannya dengan kedai kopi lain?

Jawab: Dalam pengolahan biji kopi selalu memilih biji kopi yang terbaik, dan variasi kopi disini lengkap, dari kopi aceh hingga papua ada di Kedai Victoria.

- 4) Apakah penyajian menu Kedai Victoria sudah cukup menarik konsumen? Jawab: Sudah, karena gelas yang kami gunakan dalam menyajikan kopi gelas yang unik dengan porsi yang pas.

- 5) Apakah Kedai Victoria menjual banyak variasi menu? Menu apa sajakah? Jawab: Menu *coffee* (kopi hitam, kopi susu, *coffee latte*, *espresso* dlln), *speciality coffee* (kopi Lintong, Sidikalang, Temanggung, Ijen, Bali dlln) *drinks hot/ice* (*matcha milk tea*, *lemon tea*, *vanilla latte* dlln), *speciality ice* (*lemon squash*, *marooreo*, *banana split* dlln), *speciality juice* (alpukat, mangga, sirsak dlln), *foods* (roti telur, kentang goreng, roti bakar, ayam penyet, soto ayam dlln).

- 6) Apakah ada inovasi dalam menu Kedai Victoria yang disajikan dari mulai tahap pengolahan hingga disajikan kepada konsumen?

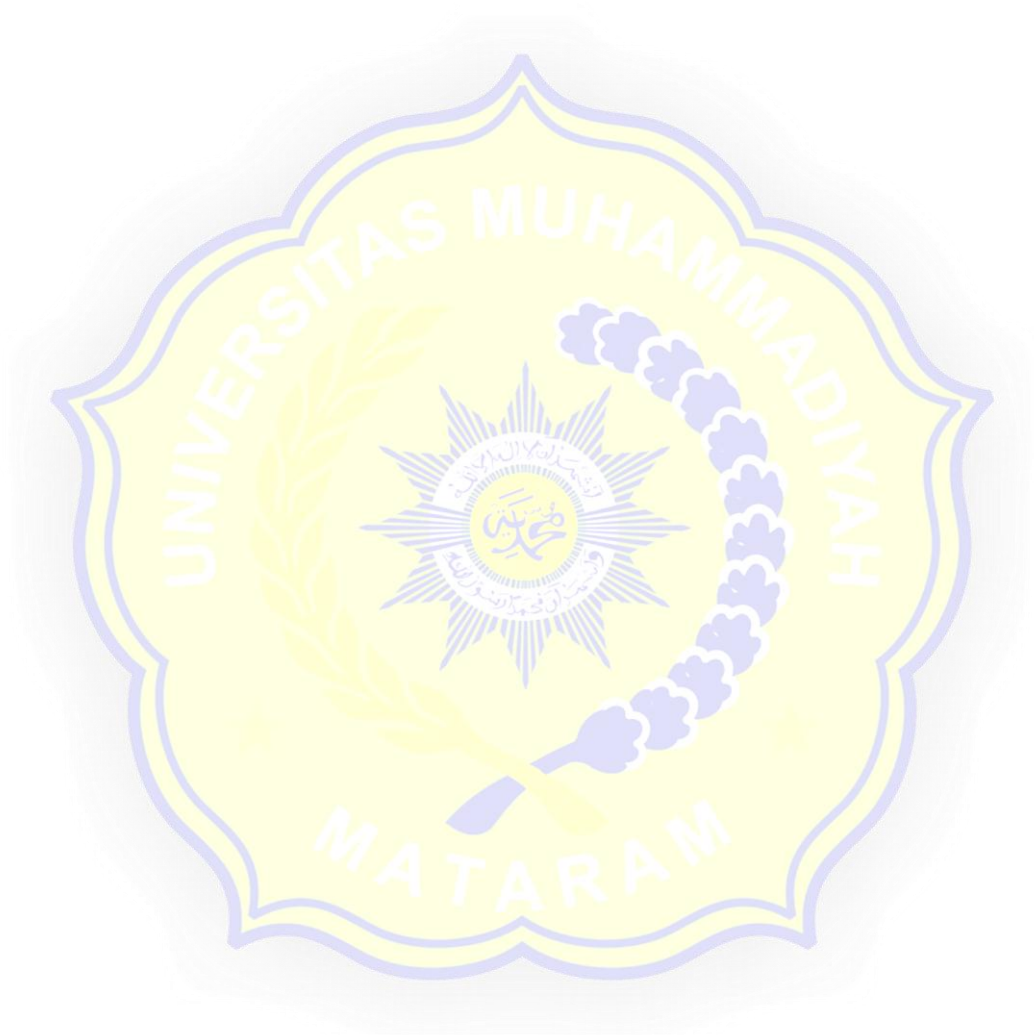
Jawab: Inovasinya terletak pada teknik penyeduhan kopinya, teknik yang menghasilkan cita rasa kopi yang enak dan sesuai selera konsumen yaitu V60. Karena kami sudah berpengalaman dalam teknik penyeduhan ini, jadi cita rasa kopinya enak. Kami juga berencana memproduksi bubuk kopi sendiri, agar Kedai Victoria ini bisa semakin mengembangkan usaha dan semakin dikenal masyarakat.

#### Diferensiasi pelayanan

- 7) Bagaimana sistem pelayanan di Kedai Victoria? Apakah berbeda dengan kedai kopi lainnya?

Jawab: Kami selalu melayani konsumen dengan ramah, kami sambut dengan terbuka. Agar nantinya konsumen tersebut

menjadi konsumen tetap



kami. Apabila ada konsumen yang ingin melihat sajian kopi mereka di buat, dari mulai di *grinder* hingga penyeduhan, kami selalu terbuka dan memberikan informasi selengkap mungkin mengenai kopi yang mereka pesan.

- 8) Bagaimana cara anda melayani pelanggan agar tetap puas?

Jawab: Kami selalu memberikan pelayanan terbaik, dengan memperhatikan komentar-komentar konsumen seperti *review* konsumen di *google review*, dan juga komentar mereka di media sosial kami. Hingga konsumen pun merasa dihargai akan saran mereka.

- 9) Apakah ada complain dari pelanggan terkait pelayanan?

Jawab: Hingga saat ini belum ada, hal ini terlihat dari *google review* Kedai Victoria, hanya saja mereka memberikan saran yang membangun untuk kedai kopi ini.

Diferensiasi personal

- 10) Apakah ada pelatihan yang diberikan pihak Kedai Victoria?

Jawab: Ada, pelatihan penyajian kopi. Karena atasan kami sudah memiliki ilmu mengenai kopi, jadi kami juga diberi ilmu dengan memberikan pelatihan kepada karyawan.

Diferensiasi citra

- 11) Menurut anda bagaimana persepsi konsumen tentang Kedai Victoria Jawaban: Hingga saat ini, persepsinya bagus. Kalau tidak bagus, tidak mungkin bisa bertahan hingga saat ini.

## Informan Tambahan: Yanta Putra

a. Keunggulan biaya

- 1) Apakah kualitas bahan baku berpengaruh terhadap kualitas menu Kedai Victoria yang disajikan?

Jawab : Sudah pasti. Kami selalu memilih bahan baku yang terbaik, baik dari biji kopi maupun bahan baku untuk sajian menu lainnya.



2) Apakah kualitas menu yang anda sajikan sudah memuaskan pelanggan? Jawab: Sudah bisa dikatakan memuaskanlah, karena konsumen belum pernah mengeluh akan sajian kami.

3) Hal unik apa dari menu Kedai Victoria yang membedakannya dengan kedai kopi lain?

Jawab: Variasi menu nya lengkap. Konsumen dapat sekedar mengopi, bisa ngemil, bahkan bisa untuk makan siang atau makan malam disini.

4) Apakah penyajian menu Kedai Victoria sudah cukup menarik konsumen? Jawab: Sudah menariklah.

5) Apakah Kedai Victoria menyajikan banyak variasi menu? Menu apa sajakah? Jawab: Banyak, dari variasi menu *coffee, juice*, hingga makanan berat seperti, ayam penyet, nasi goreng, soto.

6) Apakah ada inovasi dalam menu Kedai Victoria mulai dari tahap pengelolaan hingga disajikan kepada konsumen?

Jawab: Inovasinya ya teknik penyeduhannya, bisa dikatakan kami sudah mahirlah dalam tekniknya yaitu, *V60*. Selain itu, ada juga teknik lain yaitu *aeropress, moka pot, french press*.

#### Diferensiasi pelayanan

7) Bagaimana sistem pelayanan di Kedai Victoria? Apakah berbeda dengan kedai kopi lainnya?

Jawab: Menurut saya, kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting untuk kami. Jadi pelayanan yang kami berikan selalu ramah dan sopan.

8) Bagaimana cara anda melayani pelanggan agar tetap puas?

Jawab: Selalu melihat review konsumen di media sosial kami, apakah ada yang perlu diperbaiki, jadi nantinya konsumen akan tetap merasa puas. Kami juga memperbolehkan konsumen ke meja *bar* untuk melihat proses pembuatan kopi dan kami memberikan informasi selengkap mungkin agar pengetahuan konsumen bertambah mengenai kopi sehingga *gap* diantara kami

dan konsumen tidak ada.

- 9) Apakah ada complain dari pelanggan terkait pelayanan? Jawab: Sampai saat ini belum ada.

Diferensiasi personal

- 10) Apakah ada pelatihan yang diberikan pihak Kedai Victoria?  
Jawab: Ada, pelatihan teknik penyeduhan kopi, dan kami juga pernah diajak untuk mengikuti pelatihan teknik meracik kopi standar barista pada tahun 2019 yang diselenggarakan oleh Dinas Perindagkop.

Diferensiasi citra

- 11) Menurut anda bagaimana persepsi konsumen tentang Kedai Victoria?  
Jawab: Persepsinya baik dari Kedai Victoria ini berdiri pada tahun 2019 hingga saat ini.

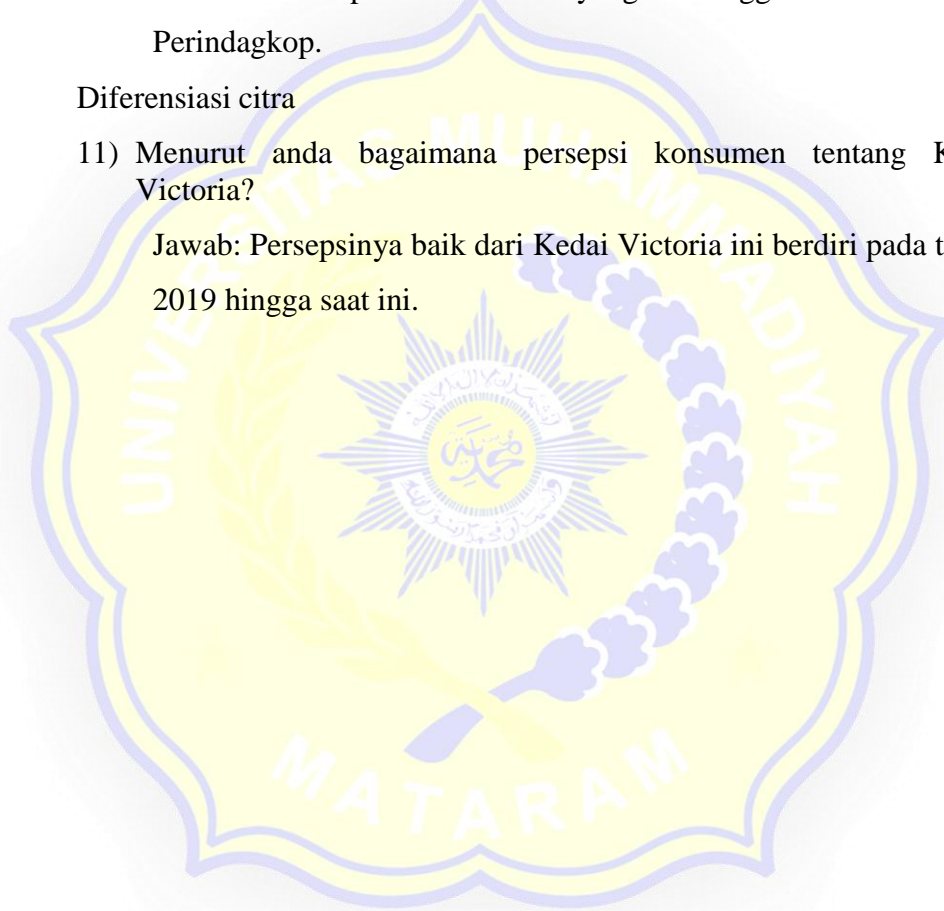


FOTO DOKUMENTASI

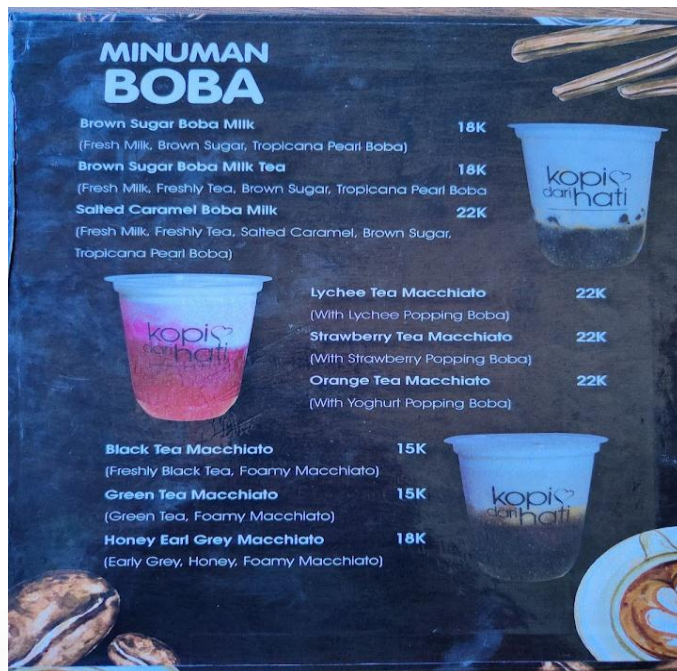








## MENU MINUMAN DAN MAKANAN KEDAI VICTORIA



VIEW KEDAI KOPI VICTORIA





