

**CARA-CARA PEMILIK KAFE DALAM
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN**
**Studi Terhadap Tiga Kafe (Bengras Kopi, Alvanza Food Court
dan Spass Box) di Sekitar Kampus UNAND
Limau Manis, Kota Padang**



Dosen Pembimbing :

1. Drs. Rinaldi Eka Putra, M.Si
2. Dr. Elfitra, M.Si

**JURUSAN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2018**

ABSTRAK

MECHI RISTOLINA ADHA. BP 1310811022. Jurusan Sosiologi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Andalas. Judul Skripsi: Cara-Cara Pemilik Kafe dalam Mempertahankan Pelanggan: Studi Terhadap Tiga Kafe (Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box) di Sekitar Kampus Universitas Andalas Limau Manis, Kota Padang. Pembimbing I: Drs.Rinaldi Ekaputra, M.Si dan Pembimbing II: Dr. Elfitra, M.Si. 98 Halaman.

Kafe merupakan suatu perkembangan dari warung kopi yang merupakan tempat untuk menikmati makanan dan minuman. Namun sekarang kafe difungsikan sebagai tempat berkumpul bagi orang yang ingin menggunakan kafe sebagai tempat untuk berkumpul dan melakukan kegiatan. Kafe hadir dengan berbagai macam konsep yang dibangun oleh pemilik atau manajer. Manajer membuat konsep dan ide yang menarik untuk membangun kafe agar dapat menarik perhatian pelanggan. Banyaknya kafe yang bermunculan dengan konsep yang berbeda dapat menarik perhatian dan minat pelanggan untuk mendatangi kafe. Oleh sebab itu bagi kafe yang tidak mampu mempertahankan pelanggan menyebabkan kehilangan pelanggan dan tutup. Namun ada tiga kafe di sekitar kampus Universitas Andalas semenjak berdiri hingga sekarang masih tetap ada dan ramai pelanggan.

Penelitian ini menggunakan teori pilihan rasional yang dikemukakan oleh Coleman. Pendekatan metode yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Dalam pengumpulan data digunakan teknik observasi non-partisipan dan wawancara mendalam. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* (disengaja). Lokasi penelitian dilakukan di tiga kafe yang ada di sekitar kampus Universitas Andalas Limau Manis Kota Padang.

Dari penelitian ini ditemukan ada perbedaan dari tiga kafe berdasarkan karakteristik yang dimunculkan dan perbedaan pada cara-cara manajemen kafe dalam mempertahankan pelanggan. Karakter kafe pertama, Bengras Kopi (warung kopi klasik) serta cara dalam mempertahankan pelanggan: tidak menyediakan fasilitas Wi-Fi, konsisten terhadap citra rasa kopi yang khas. Kedua, Alvanza Food Court (Pujasera) serta cara mempertahankan pelanggan: menyediakan ruang atau tempat, mempertahankan kualitas rasa makanan dan minuman dan

menyediakan fasilitas nonton bareng. Ketiga, Spass Box (eat+play=fun) cara dalam mempertahankan pelanggan: mendesain interior dan eksterior yang menarik, memberikan diskon makanan dan minuman, memberikan pelayanan yang ramah, mengadakan perlombaan dan event tertentu.

Kata Kunci: kafe, karakteristik, mempertahankan pelanggan, teori pilihan rasional.

ABSTRACT

MECHI RISTOLINA ADHA. BP 1310811022. Department of Sociology. Faculty of Social Science and Political Science. Andalas University. Thesis Title: Cafe Owners Strategies to Maintain the Customers: Case Study of Three Cafes (Coffee Bengras, Alvanza Food Court and Spass Box) around the Location of Andalas University Limau Manis, Padang City. Supervisor I: Drs. Rinaldi Ekaputra, M.Si and Supervisor II: Dr. Elfitra, M.Si. 98 Pages.

Cafe is one of the developments of coffee shop which is a place to enjoy food and drinks. But nowadays, cafe is functioned as a gathering place for people who want to use cafe as a place to hang and do activities. Cafes come with various concepts built by the owner or manager. The managers create interesting concepts and ideas in order to attract and retain the consumers to come to the cafe. Because of the big amount of cafes with different concepts, the customers are attracted to go to the cafe. Therefore, cafes that are unable to compete can lose the customers. However, there are three cafes around the location of Andalas University that still exist until now with a lot of customers.

The rational option theory proposed by Coleman is used in this study. This study is based on qualitative research method and descriptive research method as the type of the research. The non-participant technique is used in collecting the data and purposive sampling is used in choosing the informants in interviewing process. There are three locations where the research is conducted which are in the Andalas University environment, Limau Manis, Padang.

It is found that there are some differences of characteristics and strategies of the cafe owner in order to maintain the loyalty of the consumers. The first characteristic is from Bengras Kopi (classic coffee shop) with its specific coffee taste consistency and the classiness by not providing any internet facility such as wifi. The second, Alvanza Food Court (Pujasera) with its comfortable place, good food and the facility so that people can watch some interesting broadcast together.

The third is a cafe named Spass Box (eat+play=fun) with its interesting design of place, food discounts, friendly service, and fun contest and event.

Key words: Cafe, Characteristics, Retaining the Customers, Rational Options Theory.

