

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Sosiologi merupakan studi mengenai masyarakat dalam suatu sistem sosial. Manusia merupakan makhluk dinamis artinya tidak ada manusia yang tidak melakukan perubahan dalam aktivitas kehidupan sehari-hari. Menurut Farley (1990: 626) dalam Sztompka (2004: 5) perubahan sosial merupakan perubahan kepada pola perilaku, hubungan sosial, lembaga dan struktur sosial pada waktu tertentu. Hal itu terkait dengan adanya perubahan kepada interaksi dalam masyarakat ketika mereka melakukan tindakan dalam masyarakat itu sendiri (Indraddin dan Irwan, 2015: 35).

Perubahan bukan semata-mata suatu kemajuan namun dapat pula berarti kemunduran dari bidang-bidang kehidupan tertentu. Penemuan baru dibidang teknologi yang terjadi di suatu tempat dengan cepat diketahui oleh masyarakat lain yang berada jauh dari tempat tersebut. Perubahan yang berjalan secara konstan terjadi karena memang terikat oleh waktu dan tempat. Akan tetapi karena sifatnya yang berkaitan antara satu dengan yang lain, maka perubahan terlihat berlangsung terus walau diselingi keadaan dimana masyarakat mengadakan reorganisasi unsur-unsur yang terkena perubahan (Soekanto, 1990:303).

Seiring berkembangnya zaman masyarakat kota pada saat ini mengalami perubahan pada gaya hidup (lifestyle). Salah satu perubahan gaya hidup saat ini adalah kebiasaan kelompok masyarakat tertentu yang berkumpul di kafe atau *coffee shop*. Ngopi saat ini bukan lagi sekedar untuk menghilangkan kantuk tapi sebagai bagian dari gaya hidup masyarakat kota. Kafe atau *coffee shop* menjadi tempat berkumpul yang sangat diminati. Dalam penelitian Eddy Priyono (2006), peneliti menggunakan istilah “ngopi” untuk menjelaskan kebiasaan atau kegiatan masyarakat yang meminum kopi. Pada awalnya *ngopi* merupakan kebiasaan orang dewasa di pedesaan yang menikmati kopi dalam segala macam bentuk aktivitas sosialnya mulai dari rumah, di kebun, di pengajian bahkan di warung kopi. *Ngopi* adalah aktivitas minum secangkir kopi yang dilakukan baik individu maupun kelompok yang di dalamnya terdapat aktivitas sosial. Dalam penelitian ini menjelaskan kebiasaan *ngopi* tersebut berubah menjadi kebiasaan berkumpul pada masyarakat urban yang dilakukan di kafe atau *coffee shop*. Kebiasaan tersebut telah menjadi budaya di berbagai wilayah di Indonesia, sebab itulah warung kopi banyak bermunculan diantaranya dikenal dengan istilah “Kafe”. Seiring dengan perkembangan yang ada dahulu kafe hanya menjual minuman saja, namun sekarang kafe telah menjual beragam minuman dan makanan yang bervariasi (Priyono, 2006 : 49).

Warung kopi bisa saja dianggap sebagai kafe bagi mereka yang hidup dalam budaya urban perkotaan modern. Meski fungsinya sama yaitu sebagai tempat dimana orang bisa minum kopi sambil bercakap-cakap tetapi kafe berada dalam pemaknaan budaya yang berbeda. Oleh karena itu pemaknaan kulturalnya berbeda dengan warung kopi dalam masyarakat tradisional. Dalam jurnal Irwanti Said (2017) menjelaskan dari sudut pandang budaya, kafe sebagian besar berfungsi sebagai pusat interaksi sosial yang menyediakan sebuah tempat untuk berkumpul, berbicara, menulis, membaca, menghibur satu sama lain atau melewatkan waktu baik secara individu maupun kelompok. Dari sudut pandang arsitektur banyak desain yang diperlihatkan melalui pembangunan sebuah kafe yang menjadi salah satu daya tarik utama dari kafe tersebut. Namun yang menentukan kesinambungan bertahannya sebuah kafe adalah penerimaan sosial dari masyarakat sekitar, karena masyarakat adalah kumpulan pribadi yang berubah secara dinamis. Maka pelaku bisnis harus mempelajari elemen-elemen sosial dari masyarakat sehingga dapat bersesuaian dengan perkembangan dinamika masyarakatnya (Said, 2017 : 34).

Perkembangan kafe dengan berbagai macam konsep atau ide-ide yang ditawarkan untuk menarik perhatian konsumen, baik dari kalangan anak muda maupun kalangan orang tua. Kafe yang sudah lama berdiri maupun kafe-kafe yang baru dibuka saling bersaing untuk mengenalkan atau menawarkan menu-

menu baru agar dapat diterima dengan baik oleh para pelanggan. Kondisi ini menimbulkan persaingan yang ketat antar kafe untuk menarik perhatian pelanggan agar datang mengunjungi serta menikmati apa yang telah disediakan. Kafe yang baru dibuka harus bisa semaksimal mungkin untuk mengenalkan menu-menu terbaiknya agar bisa diterima di tengah-tengah masyarakat umum. Sementara itu untuk kafe yang sudah mempunyai usia yang sudah cukup lama juga harus mampu mempertahankan pelanggan untuk tetap mengunjungi kafe, apalagi semakin banyaknya kafe-kafe yang bermunculan dengan berbagai jenis, konsep dan menu yang ditawarkan berpotensi untuk menggusur minat para pelanggan. Dengan demikian kafe yang ingin berhasil menembus persaingan disamping menu yang ditawarkan, mereka juga dituntut harus kreatif untuk merancang dan mengkonsepkan kafe itu sendiri (Hasrullah, 2012 : 13).

Berdasarkan observasi yang dilakukan bahwa kafe di sekitar kampus Universitas Andalas Limau Manis Kota Padang memiliki konsep berbeda dan jenis makanan serta minuman yang bervariasi. Pelanggan yang paling mendominasi adalah kalangan muda seperti pelajar siswa-siswi, mahasiswa Universitas Andalas. Di bawah ini merupakan daftar jumlah kafe di sekitar kampus Universitas Andalas Limau Manis Kota Padang yang didapatkan penulis pada saat melakukan observasi awal. Namun ada beberapa nama kafe (Warung Mak Uniang, Shafa Mart, Kede Uwak) yang penamaannya tidak menjelaskan

sebuah kafe. Akan tetapi jenisnya adalah kafe karena ada proses memasak makanan dan membuat minuman serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang.

Tabel 1.1. Daftar Kafe di Sekitar Kampus Universitas Andalas Limau Manis.

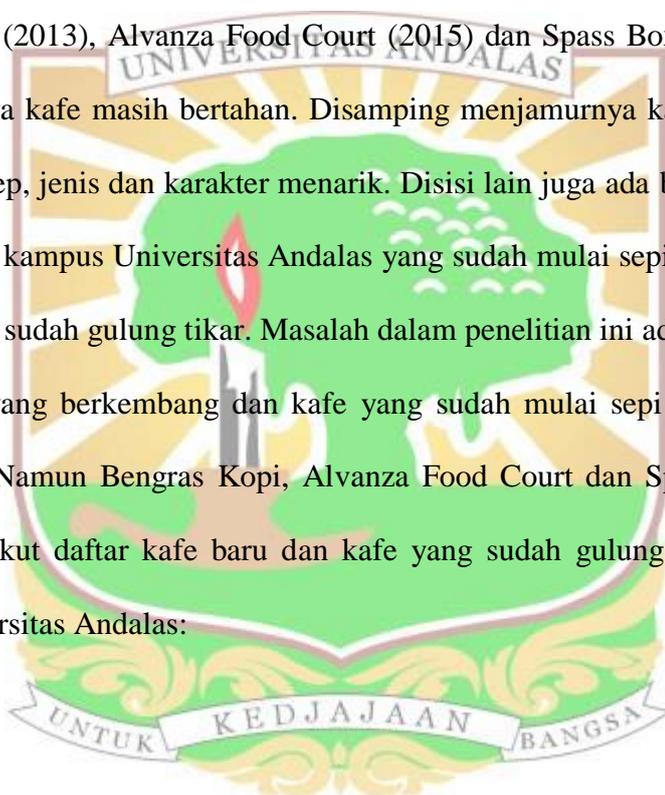
No.	Nama Kafe	No.	Nama Kafe
1.	Alvanza Food Court	11.	Kafe Agung
2.	Spas Box	12.	Shafa Mart
3.	XD House Cafe and Resto	13.	Memento Coffee
4.	Airo Cafe and Resto	14.	Bengras Kopi
5.	Nine Teen Café	15.	Momok Kafe
6.	Coody	16.	Kede Uwak
7.	Parewa Coffee	17.	Dua Pintu Coffee
8.	Kumbuak Kafe	18.	Palanta Bambu
9.	Shintya Kafe	19.	Steak and Coffee
10.	Warung Mak Uniang	20.	Kribasta

Sumber: Hasil observasi peneliti 2017

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas banyaknya kafe yang bermunculan dengan berbagai ide, konsep dan desain menarik, maka hal tersebut menjadi suatu kompetisi bagi pelaku usaha kafe. Untuk itu perlu adanya cara-cara manajemen kafe dalam mempertahankan pelanggan. Dalam penelitian ini ditemukan ada tiga kafe yang masih bertahan dan ramai dikunjungi. Setiap hari ketiga kafe tersebut pada waktu sore hingga malam hari selalu penuh tempat duduk yang tersedia tidak cukup menampung pelanggan yang datang. Sehingga

ada bagian dari pelanggan yang merasa dia sudah lama berada disini dan harus beranjak pergi dari kafe tersebut karena melihat pelanggan yang datang tidak mendapatkan tempat duduk. Ketiga kafe tersebut adalah Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box. Alasan memilih ketiga kafe tersebut karena masing-masing kafe memiliki konsep, jenis dan karakter pembeda. Semenjak awal berdiri Bengras Kopi (2013), Alvanza Food Court (2015) dan Spass Box (2016) hingga sekarang ketiga kafe masih bertahan. Disamping menjamurnya kafe baru dengan berbagai konsep, jenis dan karakter menarik. Disisi lain juga ada beberapa dari 20 kafe di sekitar kampus Universitas Andalas yang sudah mulai sepi pelanggan atau bisa dikatakan sudah gulung tikar. Masalah dalam penelitian ini adalah dari sekian banyak kafe yang berkembang dan kafe yang sudah mulai sepi pelanggan atau gulung tikar. Namun Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box masih bertahan. Berikut daftar kafe baru dan kafe yang sudah gulung tikar di sekitar kampus Universitas Andalas:



Tabel 1.2 Daftar Kafe Baru dan Kafe Yang Sudah Gulung Tikar di Sekitar Kampus UNAND Limau Manis Kota Padang Tahun 2018

Kafe yang baru berdiri	1.Carano Kafe 2. Zedap Kafe 3. Bunda Cafe dan Resto
Kafe Yang Sudah Gulung Tikar	1.Shafa Mart 2. Steak and Coffee 3. Kumbuak Kafe

Hasil observasi peneliti, 2018

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, guna membatasi penelitian maka rumusan masalah penelitian ini adalah **“Bagaimana cara-cara pemilik kafe (Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box) dalam mempertahankan pelanggan”**

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yakni:

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mendeskripsikan cara-cara pemilik kafe (Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box) dalam mempertahankan pelanggan.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mendeskripsikan karakteristik (Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box) di sekitar kampus UNAND Limau Manis Kota Padang.
2. Untuk mendeskripsikan dan menjelaskan cara-cara pemilik kafe (Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box) dalam mempertahankan pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis



Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau referensi terhadap perkembangan pengetahuan mengenai kajian ilmu sosial terutama dalam ilmu sosiologi ekonomi, kewirausahaan, sosiologi pasar dan perubahan sosial.

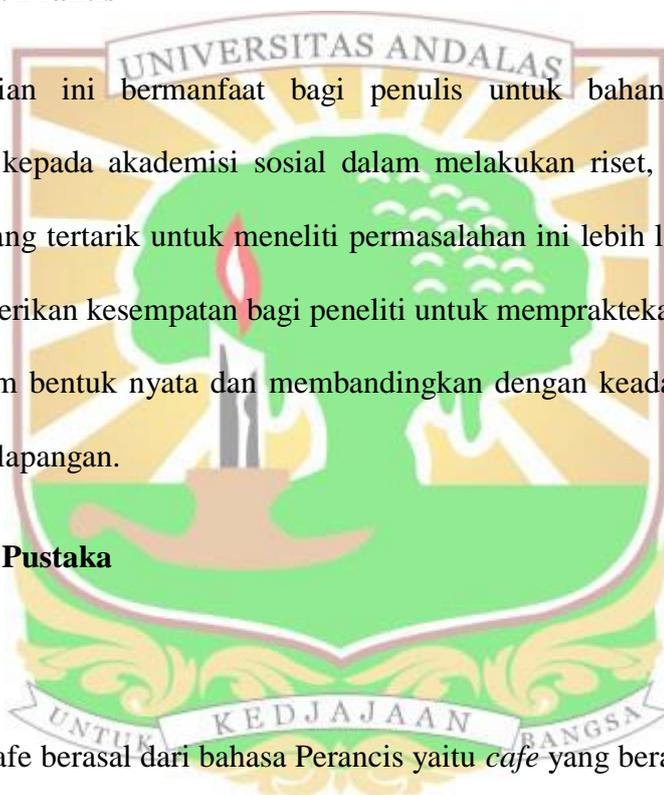
1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis untuk bahan masukan dan pertimbangan kepada akademisi sosial dalam melakukan riset, khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik untuk meneliti permasalahan ini lebih lanjut. Penelitian ini juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mempraktekan berbagai teori sosiologi dalam bentuk nyata dan membandingkan dengan keadaan yang terjadi sebenarnya di lapangan.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1. Kafe

Kata kafe berasal dari bahasa Perancis yaitu *cafe* yang berarti *coffee* dalam Bahasa Indonesia kopi atau *coffee shop* kedai kopi. Istilah ini muncul pada abad ke 18 di Inggris masuk ke Eropa pertama kali pada tahun 1669. Eksistensi kafe sebagai warung kopi mengalami pergeseran, kafe tidak lagi terpaku pada kopi saja namun juga menyediakan makanan dan minuman tradisional hingga modern. Kafe kini telah menjadi pemandangan yang biasa melalui beragam penamaannya mulai



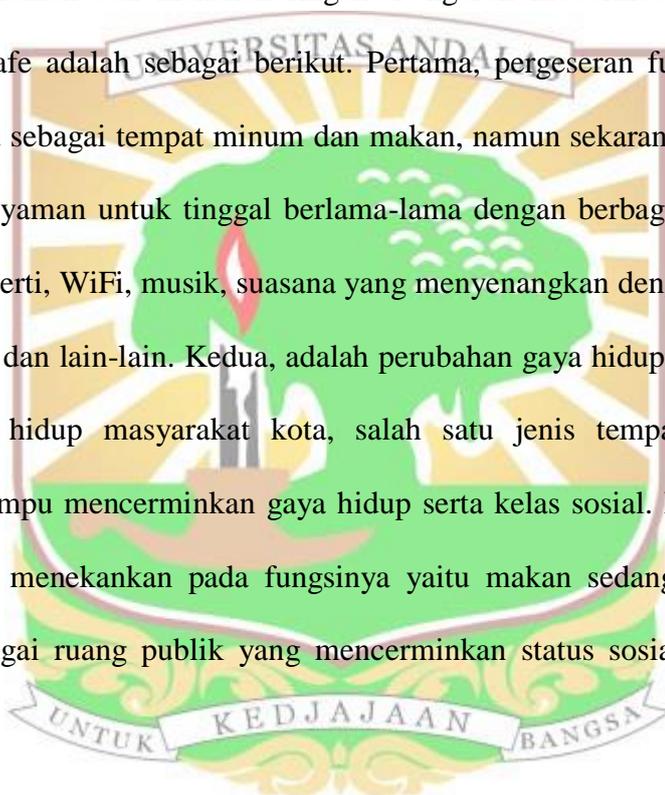
dari warung kopi atau *coffee shop*, akridingan, pujasera, kedai, dan sebagainya (Anthony, 2007:6).

Kafe termasuk kedalam kategori usaha kecil menengah (UKM), di Indonesia dipahami dengan sudut pandang yang berbeda berdasarkan pengklasifikasian menurut berbagai instansi pemerintah. Menurut Departemen Perindustrian (1993) dalam penelitian (Khomsa,2015: 6), usaha kecil menengah didefinisikan sebagai perusahaan yang dimiliki oleh warga negara Indonesia memiliki total asset tidak lebih dari Rp. 600 juta (diluar area perusahaan dan perkebunan).

Kafe adalah tempat untuk makan, minum, menyuguhkan suasana santai dan tidak resmi. Bagian terpenting dari sebuah kafe adalah fungsi sosial, tersedianya tempat dimana orang-orang pergi untuk bercengkrama, berkumpul, menulis, membaca bermain atau kegiatan menghabiskan waktu luang baik bersama kelompok maupun secara individu. Pada awalnya kafe hanya berfungsi sebagai kedai kopi tetapi sesuai dengan perkembangan zaman kafe telah memiliki banyak konsep diantaranya sebagai tempat menikmati hidangan. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kafe adalah tempat makan atau kedai kopi yang menyajikan berbagai jenis minuman dan makanan dengan suasana yang santai dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti *live music*, WiFi, permainan yang

membuat pengunjung kafe merasa nyaman dan betah untuk datang dan duduk berlama-lama (Sulistyowati, 2017: 9).

Kafe adalah tempat yang didesain secara tradisional ataupun modern menyerupai restoran dan dikelola secara komersial yang menyediakan jasa pelayanan minuman dan makanan ringan. Pengaruh modernisasi yang tampak jelas dalam kafe adalah sebagai berikut. Pertama, pergeseran fungsi kafe yang dulunya hanya sebagai tempat minum dan makan, namun sekarang menjadi suatu tempat yang nyaman untuk tinggal berlama-lama dengan berbagai fasilitas yang disediakan seperti, WiFi, musik, suasana yang menyenangkan dengan konsep kafe yang beragam dan lain-lain. Kedua, adalah perubahan gaya hidup, kafe menjelma sebagai gaya hidup masyarakat kota, salah satu jenis tempat makan yang dipandang mampu mencerminkan gaya hidup serta kelas sosial. Berbeda dengan restoran lebih menekankan pada fungsinya yaitu makan sedangkan kafe lebih dianggap sebagai ruang publik yang mencerminkan status sosial (Rafdi, 2016: 57).



1.5.2. Pelanggan

Menurut Yamit (2004:75) berpendapat bahwa pelanggan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk baik barang maupun jasa secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu

produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis.

Pelanggan (*customer*) berbeda dengan konsumen (*consumer*). Seseorang dapat dikatakan sebagai pelanggan apabila orang tersebut mulai membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Kebiasaan tersebut dapat dibangun melalui pembelian berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu, apabila jangka waktu tertentu tidak melakukan pembelian ulang maka orang tersebut tidak dapat dikatakan sebagai pelanggan tetapi sebagai seorang pembeli atau konsumen (Musanto, 2004:128).

Pelanggan adalah sumber pendapatan dan keuntungan, pelanggan yang puas bukan saja akan kembali lagi melainkan akan membawa teman-teman atau sanak famili yang diharapkan akan menjadi pelanggan-pelanggan baru. Usahawan tidak cukup hanya dengan mengejar kepuasan pelanggan melainkan bagaimana bisa menjaga, peduli terhadap komplain pelanggan sekecil apapun dan dijaga agar tetap menjadi pelanggan yang setia selama bisnis anda beroperasi (Basrowi, 2011: 100).

Dari definisi pelanggan diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pelanggan adalah seseorang yang mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang disediakan (Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box) dan melakukan pembelian secara berkala dalam jangka waktu tertentu.

1.5.3. Mempertahankan Pelanggan

Perusahaan dalam mempertahankan pelanggan tidak hanya ingin memperbaiki hubungan dengan mitranya, tetapi mereka juga ingin membangun ikatan dan loyalitas yang lebih kecil dengan pelanggan. Saat ini pasar mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga perusahaan tidak perlu khawatir untuk benar-benar memuaskan seluruh pelanggannya. Perusahaan mungkin kehilangan seratus pelanggan dalam seminggu dan mendapatkan seratus pelanggan baru karena merasa penjualan cukup memuaskan. Hal seperti ini bergerak menurut teori bisnis “ember bocor” yaitu selalu ada cukup pelanggan untuk menggantikan pelanggan yang hilang. Berdasarkan alasan ini maka perusahaan harus sekuat tenaga mempertahankan pelanggannya, karena mereka menyadari bahwa biaya untuk menarik seorang pelanggan baru bisa lima kali dari mempertahankan pelanggan yang ada. Adapun cara untuk mempertahankan pelanggan adalah memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Sehingga akan lebih sulit bagi saingan untuk menerobos halangan dengan menawarkan harga lebih murah atau rangsangan lain (Sunyoto, 2014: 233-234).

Dalam penelitian ini maksud dari mempertahankan pelanggan adalah bagaimana cara-cara manajemen (Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box) untuk menarik perhatian, memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam

usaha menambah jumlah pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang ada.

1.5.4. Pihak kafe

Dalam penelitian ini yang dimaksud pihak kafe adalah pemilik kafe, pengelola kafe (manajer kafe) dan karyawan kafe. Pemilik kafe adalah individu atau sekelompok orang yang memiliki entitas bisnis dalam usahanya mendapatkan keuntungan dan kesuksesan operasional kafe. Manajer merupakan seseorang yang melakukan pekerjaan dengan mengkoordinasi semua aktivitas-aktivitas untuk meraih apa yang menjadi tujuan kafe. Karyawan kafe adalah seseorang yang bekerja untuk melayani pelanggan di suatu kafe. Pihak kafe yang paling berperan penting dalam penelitian ini adalah manajer kafe karena ia memiliki kemampuan maupun keterampilan guna memperoleh hasil dalam upaya untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam usaha kafe yang dijalankannya, mengatur dan mengkoordinasi semua aktivitas yang ada dalam kafe tersebut dalam rangka mempertahankan pelanggan.

Menurut James A.F Stonner, manajer adalah seseorang yang melakukan atau merangkai segala perencanaan, proses, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan usaha-usaha dari para anggota organisasi serta penggunaan sumber-sumber daya organisasi lain guna mencapai tujuan organisasi yang sudah lama ditetapkan. Menurut Dr. SP. Siagian, manajer adalah orang yang memiliki sebuah

kemampuan maupun keterampilan guna memperoleh suatu hasil dalam upaya untuk mencapai tujuan melalui tindakan kerja orang lain. Seorang manajer memiliki tugas yang harus dijalankan, adapun tugas tersebut adalah :

- Menjadi pemimpin organisasi
- Mengatur dan melakukan pengendalian organisasi
- Melakukan pengembangan terhadap organisasi yang dipimpin
- Melakukan penyelesaian masalah yang sedang dihadapi organisasi
- Melakukan pengawasan dan pengendalian organisasi
- Menumbuhkan kepercayaan terhadap bawahan atau kliennya
- Melakukan pengembangan dan menggali sumber daya yang ada pada organisasi perusahaan (www.onoini.com/pengertian-manajer/).

1.5.5. Tinjauan Sosiologis

Prinsip dasar teori pilihan rasional berawal dari ekonomi neoklasik. Dalam sosiologi dipopulerkan oleh Coleman. Teori ini menjadi populer ketika Coleman mendirikan jurnal *Rationality and Society* pada 1989 yang dimaksudkan untuk menyebarkan pemikiran yang berasal dari perspektif pilihan rasional. Teori pilihan rasional merupakan tindakan rasional dari individu atau aktor untuk melakukan suatu tindakan berdasarkan tujuan tertentu dan tujuan itu ditentukan oleh nilai atau pilihan. Tetapi Coleman menyatakan bahwa untuk maksud yang sangat teoritis memerlukan konsep yang lebih tepat mengenai aktor rasional yang

berasal dari ilmu ekonomi, yang melihat aktor memilih tindakan yang dapat memaksimalkan kegunaan atau yang memuaskan kegiatan dan kebutuhan mereka.

Teori pilihan rasional memusatkan perhatian pada aktor. Aktor dipandang sebagai manusia yang mempunyai tujuan atau mempunyai maksud. Artinya aktor mempunyai tujuan dan tindakan yang tertuju pada upaya untuk mencapai tujuan itu. Aktor pun dipandang mempunyai pilihan atau nilai, keperluan yang penting adalah kenyataan bahwa tindakan dilakukan untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan tingkatan pilihannya (Ritzer, 2014: 365).

Ada dua unsur utama dalam teori Coleman, yakni aktor dan sumber daya. Sumber daya adalah sesuatu yang menarik perhatian dan yang dapat dikontrol oleh aktor. Ritzer menjelaskan gagasan Coleman tentang interaksi antara aktor dan sumber daya secara rinci menuju tingkat sistem sosial bahwa dalam suatu sistem sosial minimal terdapat dua orang aktor yang mengendalikan sumber daya tersebut. Keberadaan sumber daya menjadi pengikat yang mengakibatkan sifat saling membutuhkan diantara keduanya. Sehingga secara tidak langsung tindakan yang melibatkan diantara kedua aktor tersebut menuju pada tingkatan sistem sosial.

Walaupun dalam teori pilhan rasional pada tahap awalnya mengacu pada tujuan atau maksud yang dilakukan individu setidaknya ada dua pemaksa tindakan yang mempengaruhi individu.

1. Keterbatasan sumber daya

Aktor memiliki sumber daya yang berbeda maupun akses yang berbeda terhadap sumber daya yang lain. Semakin besar sumber daya yang dimiliki maka semakin besar pula kesempatan untuk meraih tujuan tersebut. Sebaliknya, jika sumber daya yang dimiliki aktor cenderung sedikit maka kesempatan untuk meraih tujuan tersebut akan lebih sulit atau bahkan mustahil sama sekali. Dalam mengejar tujuan tertentu, aktor tentunya memperhitungkan besarnya biaya untuk melakukan tindakan selanjutnya yang sangat menarik yang tidak jadi dilakukannya. Hal ini dikarenakan aktor menyadari dengan keberadaan sumber daya yang terbatas mengakibatkan seorang aktor tidak mengejar tujuan tersebut dan dapat mengancam peluangnya untuk meraih tujuan selanjutnya yang berharga.

2. Lembaga Sosial

Keberadaan lembaga sosial yang ada sejak aktor kecil dapat menghambat tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Lembaga akan mengawasi setiap tindakan yang dilakukan aktor, menjatuhkan sanksi yang dapat mendorong atau justru menghambat aktor untuk mencapai suatu tujuan. Lembaga sosial tersebut berupa aturan-aturan di dalam keluarga, sekolah dan lembaga sosial lainnya (Ritzer, 2014: 369).

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan aktor adalah pihak kafe yaitu pemilik atau pengelola kafe (manajer kafe) sedangkan sumber daya lebih mengacu kepada aset-aset yang dimiliki oleh aktor dalam menjalankan bisnis kafe diantaranya modal, prasarana, sarana dan tenaga karyawan. Untuk bertindak mengenai seperti apa karakteristik kafe dan cara-cara pemilik kafe dalam mempertahankan pelanggan merupakan tujuan aktor untuk mencapai keuntungan dalam dunia bisnis. Dasar aktor memilih cara-cara pemilik kafe dalam mempertahankan pelanggan ditentukan oleh sumber daya yang dimiliki oleh aktor tersebut. Selain itu aktor memilih dan bertindak untuk mencapai tujuan dibatasi dengan keterbatasan sumber daya yang dimiliki dan lembaga sosial yang mengikat.

1.5.6. Penelitian Relevan

Suatu penelitian memerlukan dukungan dari hasil penelitian yang terdahulu dan memiliki kaitan dengan penelitian ini. Hasil dari penelitian terdahulu dapat berperan sebagai bahan perbandingan dan acuan dalam melaksanakan penelitian, serta salah satu faktor yang ikut mempengaruhi dan mendukung sebuah penelitian. Berikut adalah penelitian terdahulu yang menunjang penelitian ini :

- a. Penelitian oleh Hasrullah (2012) yang berjudul Eksistensi Usaha Kafe di Kota Makassar. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa eksistensi sebuah usaha

kafe di Kota Makassar sangat dipengaruhi oleh strategi-strategi yang diterapkan oleh masing-masing para pengusahanya, diantaranya :1). Menyediakan fasilitas-fasilitas yang berkualitas seperti fasilitas WiFi yang merupakan salah satu fasilitas yang paling populer dan paling dicari oleh para pengunjung kafe atau konsumen karena kemudahannya dalam hal mengakses internet, 2). Penentuan lokasi yang strategis, 3). Penyediaan harga yang terjangkau atau kompetitif.

- b. Penelitian oleh Elsa Mandasari (2007) yang berjudul Strategi-Strategi Supermarket dalam Menarik Pelanggan. Hasil dari penelitian ini terdapat strategi internal dan strategi eksternal. Strategi internal merupakan pembenahan yang dilakukan ke dalam seperti: 1). Fasilitas fisik, 2). Meningkatkan Kinerja Supermarket, 3). Survey yang selalu dilakukan kepada pelanggan. Strategi eksternal merupakan pembenahan yang dilakukan keluar seperti: 1). Menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan, 2). Pelayanan, 3). Sales Promotion.

Berdasarkan penelitian relevan di atas yang menjadi perbedaan dengan penelitian ini adalah peneliti berusaha menjelaskan karakteristik (Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box) serta cara-cara manajemen kafe dalam mempertahankan pelanggan di tengah menjamurnya kafe baru. Serta ada juga kafe

yang sudah mengalami proses penurunan pelanggan. Namun ketiga kafe yang diteliti masih tetap bertahan dan masih ada hingga sekarang.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Pendekatan dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan ini berupaya untuk memberikan gambaran tentang suatu gejala sosial tertentu. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa tulisan sehingga dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang dimaksud dalam penelitian. Kata kualitatif memberikan penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat, artinya belum diukur dari sisi kuantitas, jumlah atau frekuensinya. Menurut Afrizal penelitian kualitatif berusaha mengumpulkan dan menganalisa data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif. Penelitian kualitatif mementingkan tingkat kedalaman data atau kualitas data yang tidak terbatas, memahami makna dan di arahkan kepada individu atau kelompok dan dilakukan secara menyeluruh (Afrizal, 2014:13).

Pendekatan penelitian kualitatif dipilih karena pendekatan penelitian kualitatif memiliki keyakinan bahwa realitas sosial sebagai realitas yang subjektif dan intersubjektif, sebagai realitas yang berada pada tingkat individu-individu, bukan pada tingkat kelompok atau masyarakat. Realitas sosial seperti agama, keluarga dan peraturan-peraturan sosial dipahami berada dalam pikiran manusia tetapi dipersamakan oleh berbagai manusia. Inilah pandangan dunia sosial sebagai realitas intersubjektif. Perbuatan-perbuatan manusia dipahami disebabkan oleh pikiran-pikiran mereka tentang sesuatu, bukan ditentukan oleh kekuatan-kekuatan yang berada diluar dari mereka. Inilah yang disebut Mulyana (2004: 9) dalam Afrizal (2014) sebagai pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif memfokuskan kajiannya pada upaya pengungkapan bagaimana individu-individu memandang dirinya dan realitas sosial untuk menjelaskan mengapa mereka melakukan sesuatu atau melakukan sesuatu dengan cara tertentu (Afrizal,2014 :26).

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan suatu fenomena atau kenyataan sosial berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Penggunaan metode ini memberikan peluang kepada peneliti untuk mengumpulkan data yang bersumber dari wawancara, catatan lapangan, foto-foto, dokumen pribadi, catatan dan memo guna menggambarkan subjek penelitian (Moleong,1998:6).

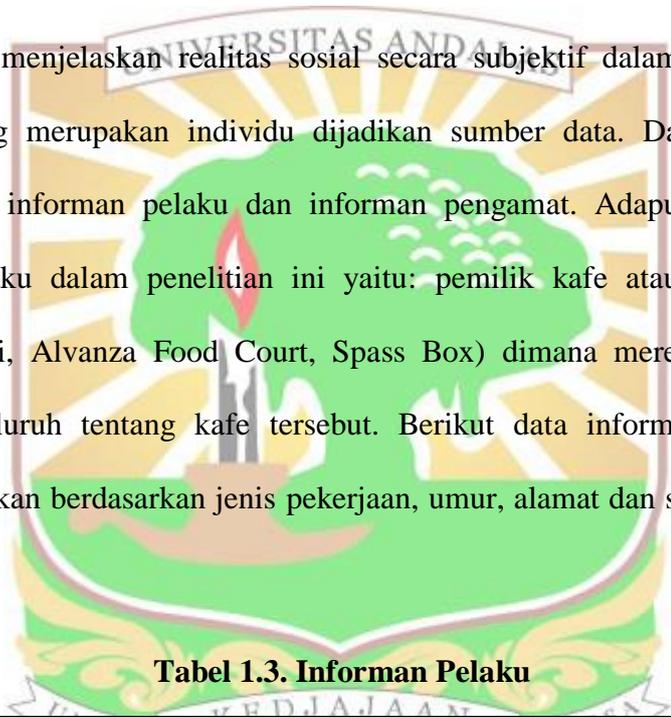
Tipe penelitian deskriptif berusaha untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci mengenai masalah yang diteliti yaitu mendeskripsikan karakteristik (Bengras Kopi, Alvanza Food Court, Spass Box) serta cara-cara manajemen kafe dalam mempertahankan pelanggan. Dalam melakukan penelitian dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif ini maka peneliti menggunakan panca indera sebaik mungkin untuk melihat dan mendengar semua peristiwa yang terjadi di lapangan, kemudian mencatat dan seobjektif mungkin mengenai fakta dan pengalaman yang di alami dan dilihat oleh peneliti di lapangan.

1.6.2. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain, memberikan informasi tentang suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti. Informan dalam penelitian terdiri dari informan pelaku dan informan pengamat. Informan pelaku adalah informan yang memberikan informasi tentang dirinya, tentang perbuatannya, pikirannya, interpretasi (maknanya) atau pengetahuannya. Informan ini merupakan subyek penelitian itu sendiri. Sedangkan informan pengamat adalah informan yang memberikan informasi tentang orang lain atau suatu kejadian kepada peneliti. Pemilihan informan yang tepat dipilih agar mendapatkan informasi yang sesuai dengan data yang dikumpulkan yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* (disengaja).

Artinya sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti menetapkan kriteria tertentu yang mesti dipenuhi oleh orang yang dijadikan sumber informasi. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, peneliti telah mengetahui identitas orang-orang yang dijadikan informan penelitiannya sebelum penelitian dilakukan (Afrizal,2014:139-140).

Untuk menjelaskan realitas sosial secara subjektif dalam penelitian ini informan yang merupakan individu dijadikan sumber data. Dalam penelitian menggunakan informan pelaku dan informan pengamat. Adapun kriteria dari informan pelaku dalam penelitian ini yaitu: pemilik kafe atau manajer kafe (Bengras Kopi, Alvanza Food Court, Spass Box) dimana mereka mengetahui secara menyeluruh tentang kafe tersebut. Berikut data informan pelaku dan mengelompokkan berdasarkan jenis pekerjaan, umur, alamat dan status pada kafe yang dikelola.



Tabel 1.3. Informan Pelaku

No.	Nama	Pekerjaan	Umur	Alamat	Pihak Kafe
1	Y Y A	Manajer Kafe	26	Piai Atas, Pauh.	Bengras Kopi
2	N S.H	POLRI dan Manajer Kafe	32	Simpang Piai, Pauh.	Alvanza Food Court
3	G A R	Manajer Kafe	24	Komplek Singgalang, Tabing	Spass Box Kafe

Sumber : Data primer 2017

Informan pengamat dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah datang berulang kali atau menjadi pelanggan kafe Bengras Kopi, Alvanza Food

Court dan Spass Box. Pelanggan yang dipilih adalah mahasiswa aktif Universitas Andalas, sering datang berulang kali atau menjadi pelanggan pada kafe tersebut. Informan pengamat diperlukan dalam penelitian ini untuk memastikan valid atau tidak data yang diperoleh dari informan pelaku. Berikut data informan pengamat dan mengelompokkan berdasarkan jurusan dan status pelanggan.

Tabel 1.4 Informan Pengamat

No.	Nama	Umur	Pelanggan	Jurusan
1.	EP	22 th	Bengras Kopi	Akuntansi
2.	YS	22 th	Bengras Kopi	Administrasi Publik
3.	NC	20 th	Alvanza Food Court	Akuntansi
4.	JT	22 th	Alvanza Food Court	Teknik Mesin
5.	RS	22 th	Spass Box Kafe	Hukum Perdata
6.	MTH	18 th	Spass Box Kafe	Teknik Sipil

Sumber: Data Primer 2017

1.6.3. Data yang Diambil

Sumber data lapangan terbagi atas dua yaitu primer dan sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh di lapangan saat proses penelitian berlangsung. Data primer diperoleh ketika peneliti melakukan observasi dan wawancara mendalam dengan informan ketika di lapangan. Berikut data primer dalam penelitian ini :

Tabel 1.5 Data Primer Penelitian

No	Tujuan penelitian	Data	Teknik	Sumber
1.	Untuk mendeskripsikan karakteristik (Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box) yang berada di sekitar kampus UNAND Limau Manis Kota Padang	Informasi mengenai karakteristik kafe	Wawancara mendalam/ observasi	Informan pelaku (pemilik kafe atau manajer) Pengamat (mahasiswa)
2.	Untuk mendeskripsikan cara-cara manajemen (Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box) dalam mempertahankan pelanggan.	Informasi mengenai cara-cara manajemen kafe dalam mempertahankan pelanggan	Wawancara mendalam/ observasi	Informan pelaku (pemilik kafe atau manajer) Pengamat (mahasiswa)

Sumber : Observasi dan Wawancara, 2017

Sumber data sekunder dari penelitian ini adalah denah lokasi kafe, dokumentasi kafe yang tersedia, kemudian data yang terakhir yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data jumlah kafe yang ada di sekitar kampus Universitas Andalas Limau Manis Kota Padang.

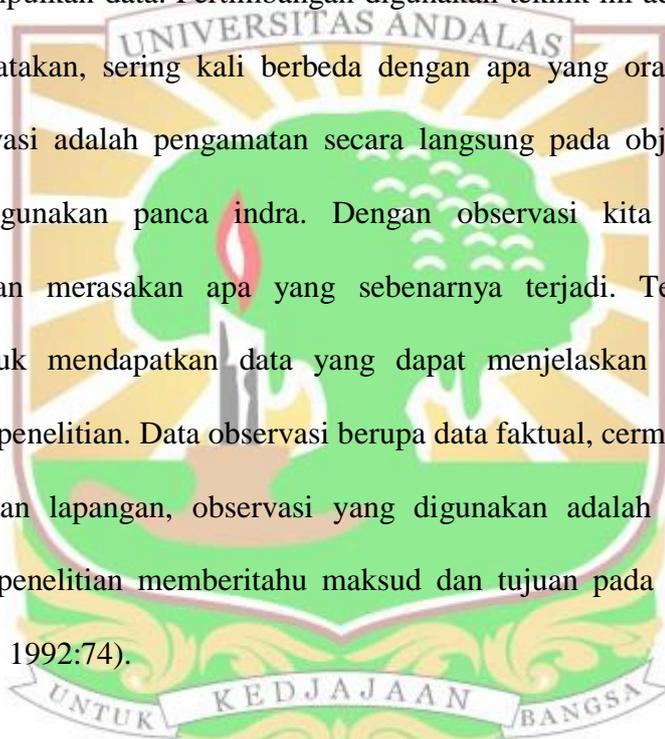
1.6.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk bisa memperoleh data yang dibutuhkan dalam menjawab pertanyaan penelitian. Sedangkan alat pengumpulan data adalah semua yang dibutuhkan sebagai

perantara dalam melakukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa :

1.6.4.1. Observasi

Observasi digunakan sebagai metode utama selain wawancara mendalam, untuk mengumpulkan data. Pertimbangan digunakan teknik ini adalah bahwa apa yang orang katakan, sering kali berbeda dengan apa yang orang itu lakukan. Teknik observasi adalah pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti dengan menggunakan panca indra. Dengan observasi kita dapat melihat, mendengar dan merasakan apa yang sebenarnya terjadi. Teknik observasi bertujuan untuk mendapatkan data yang dapat menjelaskan atau menjawab permasalahan penelitian. Data observasi berupa data faktual, cermat dan terperinci tentang keadaan lapangan, observasi yang digunakan adalah observasi tidak terlibat yaitu penelitian memberitahu maksud dan tujuan pada kelompok yang diteliti (Ritser, 1992:74).



Menurut Sugiyono (2012: 145-146) observasi dapat dibedakan menjadi dua macam:

1. Observasi berperan serta (*Participant Observation*) dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data

dan ikut merasakan suka duka dalam penelitian. Hal ini bertujuan untuk dapat mengamati secara lebih jelas dan lebih dalam bagaimana praktik dari kegiatan informan agar tujuan dari penelitian ini dapat terjawab.

2. Observasi non-partisipan peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Pengumpulan data dengan observasi non-partisipan ini tidak akan mendapatkan data yang mendalam, dan tidak sampai pada tingkat makna. Observasi non-partisipan adalah observasi yang menjadikan peneliti sebagai penonton atau penyaksi terhadap gejala atau kejadian yang menjadi topik penelitian. Dalam observasi ini peneliti melihat atau mendengarkan pada situasi sosial tertentu tanpa partisipasi aktif didalamnya. Observasi non-partisipan memiliki kelebihan dari sudut objektivitas, karena jauhnya peneliti dari fenomena topik yang diteliti mengurangi bias pengaruh penulis pada fenomena tersebut (Emzir,2010:40).

Dalam penelitian ini menggunakan observasi non-partisipan, dimana peneliti tidak terlibat peneliti hanya mengamati kondisi kafe dari buka hingga tutup. Proses observasi yang dilakukan adalah dengan mengunjungi ketiga kafe yang diteliti, rentang jam observasi dilakukan pada siang hari, sore hari hingga malam hari, namun jam observasi yang paling dominan adalah pada pukul 17.00-21.00 karena pada jam tersebut ketiga kafe itu selalu ramai didatangi oleh pelanggan sehingga dapat mengamati banyak hal yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam observasi ini ketiga informan pelaku melakukan pengawasan

dan mengontrol jalannya pekerjaan para karyawan kafe tersebut. Dengan cara keliling-keliling kafe dan menanyakan kendala, masalah yang dialami karyawan kafe pada saat bekerja. Seperti masalah dengan pelanggan, pelayanan, masakan dan sebagainya. Interaksi antara informan pelaku dengan para karyawan terlihat akrab di Bengras Kopi tidak ada terlihat seperti hubungan antara manajer dan karyawan, akan tetapi terlihat seperti hubungan saudara. Namun berbeda dengan pengamatan yang ada di Alvanza Food Court dan Spass box, hubungan dan interaksi mereka sebatas antara manajer kafe dengan karyawan.

Karyawan dari ketiga kafe terlihat melakukan pekerjaannya dengan baik dan sesuai standar yang ditetapkan oleh manajer kafe, meskipun ada beberapa dari karyawan kafe yang melakukan sedikit kesalahan seperti membuat pelanggan menunggu pesanan terlalu lama dan lupa membersihkan meja yang sudah ditinggalkan oleh pelanggan. .

1.6.4.2. Wawancara Mendalam

Salah satu teknik pengumpulan data yang lazim dipergunakan oleh peneliti dalam kualitatif untuk mengumpulkan data adalah wawancara mendalam (*in-depth interviews*). Wawancara mendalam adalah suatu wawancara tanpa alternatif pilihan jawaban dan dilakukan untuk mendalami informasi dari seorang informan, maka wawancara mendalam menurut Taylor (1984:77) dalam Afrizal (2014) perlu dilakukan berulang-ulang kali antara pewawancara dengan informan. Pernyataan berulang-ulang kali tidaklah berarti mengulangi pertanyaan yang sama

dengan beberapa informan atau dengan informan yang sama. Berulang kali berarti menanyakan hal-hal yang berbeda kepada informan yang sama untuk tujuan klarifikasi informasi yang sudah didapat dalam wawancara sebelumnya dengan seorang informan (Afrizal,2014:136).

Wawancara untuk penelitian yang bersifat kualitatif ini dilakukan “*face to face*” atau berhadapan langsung dengan narasumber yang dimintai jawabannya untuk mendapatkan data yang akurat dan teruji kebenarannya. Dengan melakukan wawancara mendalam seorang peneliti akan memperoleh informasi yang lebih banyak dan data yang diinginkan akan menjadi akurat dan teruji kebenarannya. Wawancara juga salah satu cara mengenal langsung karakter kelompok yang diteliti sehingga mempermudah peneliti dalam menyimpulkan hasil wawancara yang diperoleh dari informan yang sudah ditetapkan.

Proses wawancara di lapangan dilakukan pada saat informan tidak dalam keadaan sibuk beraktivitas. Wawancara dilakukan secara informal artinya wawancara yang dilakukan tidak bersifat resmi, kaku akan tetapi bersifat bebas dengan demikian informan dapat memberikan informasi atau data yang peneliti butuhkan tanpa dipengaruhi oleh orang lain. Ketika wawancara berlangsung peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah dibuat kepada informan tentang masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Sebelum wawancara dilakukan hal yang harus dilakukan peneliti sebelumnya adalah memperkenalkan

diri serta menjelaskan maksud dari penelitian ini supaya penelitian ini berjalan dengan lancar. Untuk memulai pengumpulan data dengan proses wawancara ini terlebih dahulu dibuat janji dengan informan yaitu pihak kafe terkait yang telah dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Sebelum melakukan wawancara peneliti memperlihatkan surat izin penelitian terlebih dahulu kepada informan yang ditetapkan, setelah mendapatkan izin dari pihak informan yang diwawancarai barulah bisa dilaksanakan proses wawancara dengan pihak-pihak informan yang diwawancarai.

Wawancara terhadap informan diawali dengan menanyakan hal-hal yang umum seperti identitas informan, kemudian setelah peneliti mendapatkan data dari informan, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian kemudian dibagi menjadi beberapa bagian yang menjadi landasan penelitian. Pedoman wawancara disusun terlebih dahulu sebelum peneliti terjun ke lokasi penelitian, berupa pedoman wawancara (*interview guide*) yang berisi mengenai pokok-pokok pertanyaan yang ditanyakan kepada informan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat pengumpulan data berupa:

1. Daftar Pedoman wawancara yang digunakan sebagai pedoman dalam mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada informan.
2. Buku catatan dan alat tulis yang digunakan untuk mencatat seluruh keterangan yang diberikan oleh informan.

3. Handphone atau *gadget* yang digunakan untuk merekam proses wawancara yang sedang berlangsung.
4. Kamera digunakan untuk mendokumentasikan seluruh peristiwa yang terjadi selama proses penelitian.

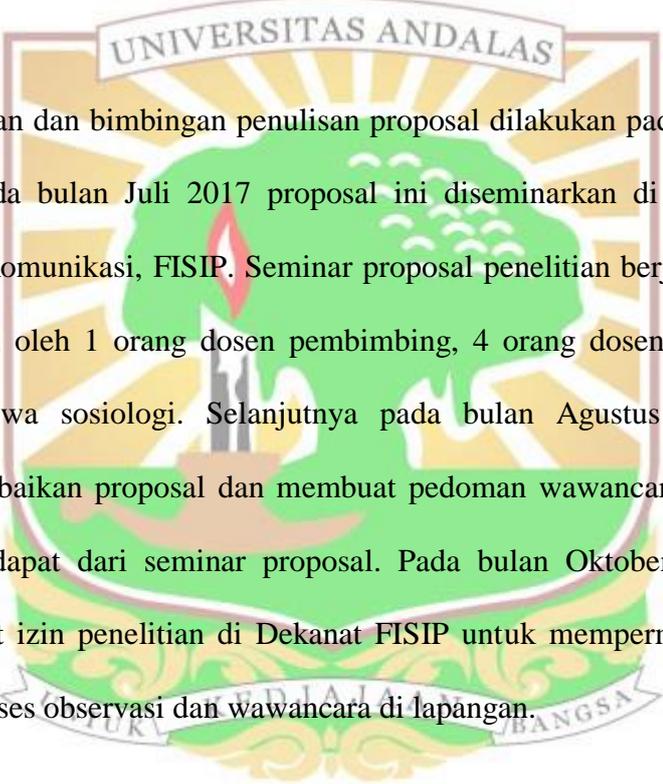
Ketika wawancara berlangsung peneliti mencatat hasil wawancara dalam bentuk catatan ringkas. Setelah sampai di rumah peneliti kembali melihat catatan lapangan, kemudian membuat catatan lapangan yang diperluas. Peneliti menuliskan secara detail dan mengingat kembali segala hal yang tidak tercatat pada catatan lapangan. Hal ini berguna bagi peneliti untuk mengantisipasi supaya tidak ada data yang hilang (Spradley,1997:95-96).

1.6.4.3. Proses Penelitian

a. Tahap Pra-Lapangan

Tahap pra-lapangan merupakan tahap persiapan sebelum peneliti melakukan wawancara mendalam dan observasi. Secara garis besar kegiatan yang dilakukan peneliti yaitu : membuat dan mengajukan TOR (*Term Of Reference*), mengurus surat izin survei awal dan melakukan survei awal, menulis proposal dan seminar proposal, serta mengurus surat izin penelitian. Tahap ini diawali dengan membuat gambaran permasalahan yang akan diteliti atau disebut juga dengan TOR (*Term Of Reference*) pada bulan Februari 2017. Setelah SK TOR keluar

peneliti mengurus surat izin melakukan survei awal penelitian di Dekanat FISIP. Survei awal penelitian dilakukan pada bulan Maret 2017 yang bertujuan untuk mendapatkan data awal mengenai kafe-kafe yang akan diteliti. Peneliti melakukan survei awal di kafe-kafe yang ada di sekitar kampus Universitas Andalas. Data yang diperoleh ketika survei awal digunakan peneliti untuk membuat proposal penelitian.



Penulisan dan bimbingan penulisan proposal dilakukan pada bulan Maret-Juni 2017, pada bulan Juli 2017 proposal ini diseminarkan di ruang seminar jurusan Ilmu Komunikasi, FISIP. Seminar proposal penelitian berjalan selama 80 Menit, dihadiri oleh 1 orang dosen pembimbing, 4 orang dosen penguji dan 7 orang mahasiswa sosiologi. Selanjutnya pada bulan Agustus 2017 peneliti melakukan perbaikan proposal dan membuat pedoman wawancara sesuai saran-saran yang didapat dari seminar proposal. Pada bulan Oktober 2017 peneliti mengurus surat izin penelitian di Dekanat FISIP untuk mempermudah izin dari pihak kafe, proses observasi dan wawancara di lapangan.

b. Tahap Lapangan

Tahap lapangan merupakan tahap ketika peneliti melakukan wawancara dan observasi. Peneliti melakukan tahap lapangan dengan dua sesi penelitian. Sesi pertama berjalan pada bulan Oktober 2017 dan sesi kedua berjalan pada bulan Juli 2018, penelitian kedua terjadi karena peneliti mengalami kegagalan dalam proses

sidang skripsi. Pada sesi penelitian pertama peneliti langsung saja menemui ketiga pihak kafe yang diteliti dan menjelaskan secara detail tujuan dari peneliti melakukan penelitian di kafe tersebut. Setelah mendapatkan izin dari pihak kafe peneliti langsung melakukan observasi terlebih dahulu untuk mengetahui tentang kafe tersebut. Wawancara dilakukan di kafe tersebut (Bengras Kopi, Alvanza Food Court, Spass Box) rentang jam 17.00- 21.00 karena pada jam tersebut informan pelaku berada di kafe untuk mengawasi dan mengontrol jalannya kafe tersebut sehingga memudahkan peneliti untuk bertemu. Selain dengan informan pelaku peneliti juga mewawancarai informan pengamat untuk memperkuat data.

Wawancara dilakukan pada saat informan tidak dalam keadaan sibuk beraktivitas. Wawancara dilakukan secara informal dengan demikian informan dapat memberikan informasi atau data yang dibutuhkan. Ketika melakukan wawancara peneliti terlebih dahulu memperkenalkan diri kepada informan dan menjelaskan maksud dari wawancara yang ingin dilakukan. Setelah informan menyetujui barulah peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan topik dan tujuan dari penelitian.

Wawancara dilakukan berdasarkan daftar pedoman pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Wawancara berjalan secara informal artinya tidak terstruktur dengan urutan pertanyaan yang sudah dipersiapkan. Tetapi pada awal wawancara pertanyaan yang diajukan kepada informan mengenai karakteristik

dari masing-masing kafe yang diteliti. Selanjutnya baru mengarah kepada bentuk cara-cara yang dilakukan pihak dari masing-masing kafe dalam mempertahankan pelanggan. Kendala yang ditemukan pada saat melakukan penelitian adalah susahnya mendapatkan data berupa cara-cara yang dilakukan dari masing-masing kafe dalam mempertahankan pelanggan, karena ada salah satu kafe yang tidak mau memberikan informasi hal tersebut merupakan rahasia dari kafanya. Tapi peneliti berusaha untuk memberikan penjelasan mengenai maksud penelitian yang dilaksanakan.

c. Tahap Pasca Lapangan

Tahap pasca lapangan merupakan tahap ketika data dianalisis sampai pada pembuatan laporan penelitian. Analisis data dilakukan semenjak bulan Desember 2017 hingga bulan Februari 2018 dan dilanjutkan pada bulan September 2018. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah: catatan lapangan dan hasil rekaman wawancara ditulis ulang secara rinci. Setelah itu data yang penting dikelompokkan serta dibuat temanya berdasarkan tujuan penelitian. Kemudian peneliti membuat suatu kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti. Kegiatan selanjutnya adalah membuat laporan penelitian dalam bentuk tulisan ilmiah. Pada saat penulisan laporan peneliti mengecek ulang analisis data yang telah dilakukan apakah sudah mampu menjawab permasalahan penelitian

atau belum. Ketika ada kendala dalam penulisan laporan peneliti mendiskusikanya dengan dosen pembimbing skripsi.

1.6.5. Unit Analisis

Unit analisis berguna untuk memfokuskan kajian dalam penelitian yang dilakukan atau dengan pengertian lain obyek yang diteliti ditentukan dengan kriterianya sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Unit analisis dapat berupa individu, masyarakat, lembaga (keluarga, organisasi dan komunitas). Dalam penelitian ini unit analisisnya adalah individu, yaitu pemilik kafe atau manajer kafe dari Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box yang berada di sekitar kampus Universitas Andalas Limau Manis Kota Padang.

1.6.6. Analisis Data dan Interpretasi Data

Analisis data adalah mereduksi, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Reduksi data adalah sebagai kegiatan pemilihan data penting dan tidak penting dari data yang terkumpul, sedangkan penyajian data merupakan penyajian informasi yang tersusun dan kesimpulan merupakan tafsiran atau interpretasi terhadap data yang disajikan Miles dan Huberman dalam (Afrizal,2014:174).

Miles dan Huberman membagi analisis data dalam penelitian kualitatif kedalam tiga tahap yaitu :

1. Kodifikasi data merupakan tahap pengkodean terhadap data. Hal yang mereka maksud dengan pengkodean data adalah penulis memberikan nama atau penamaan terhadap hasil penelitian. Hasil kegiatan tahap pertama adalah diperolehnya tema-tema atau klasifikasi dari hasil penelitian. Tema-tema atau klasifikasi itu telah mengalami penamaan oleh penulis.
2. Penyajian data adalah sebuah tahap lanjutan analisis dimana penulis menyajikan temuan penelitian berupa kategori atau pengelompokkan. Miles dan Huberman menganjurkan untuk menggunakan matrik dan diagram untuk menyajikan hasil penelitian, yang merupakan temuan penelitian. Mereka tidak menganjurkan untuk menggunakan cara naratif untuk menyajikan tema karena dalam pandangan mereka penyajian dengan diagram dan matrik lebih efektif.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah suatu tahap lanjutan dimana pada tahap ini penulis menarik kesimpulan dari temuan data. Ini adalah interpretasi peneliti atas temuan dari suatu wawancara atau sebuah dokumen. Setelah kesimpulan diambil, peneliti kemudian mengecek lagi kesahihan interpretasi dengan cara mengecek ulang proses koding dan penyajian data untuk memastikan tidak ada kesalahan yang telah dilakukan. Setelah tahap tiga ini dilakukan, maka penulis telah memiliki temuan penelitian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan terhadap suatu hasil wawancara mendalam atau sebuah dokumen (Afrizal, 2014:178-180).

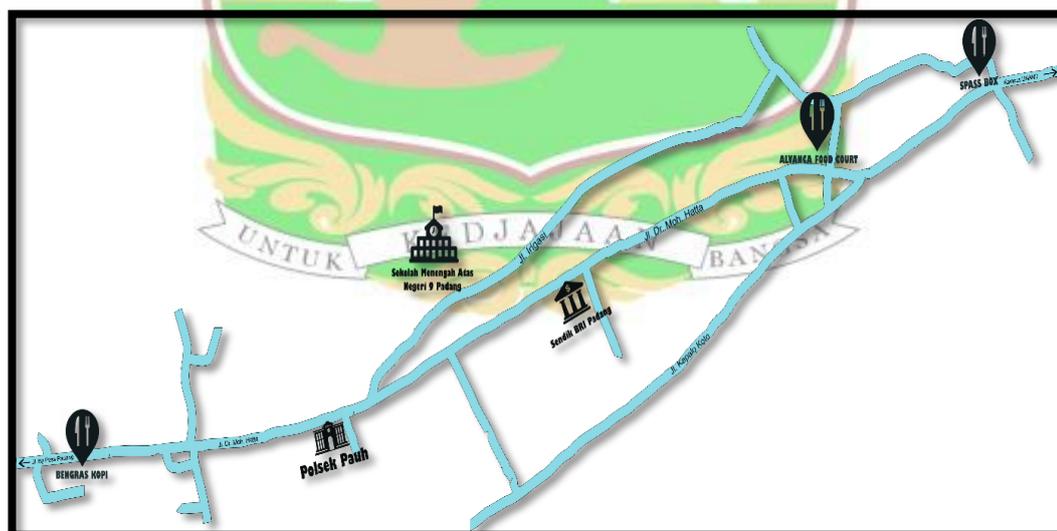
Analisis data dalam penulisan laporan yaitu melakukan konseptualisasi data dan mencari hubungan antara konsep ketika menulis laporan. Analisis data dalam penelitian kualitatif juga merupakan suatu proses yang sistematis untuk menentukan bagian-bagian dan saling keterkaitan antara bagian-bagian dan keseluruhan dari data yang telah dikumpulkan guna menghasilkan klasifikasi atau tipologi (Afrizal, 2014:174-176).

Sesuai dengan penelitian ini maka seluruh data yang dikumpulkan dari wawancara dan observasi disusun secara sistematis dan disajikan secara deskriptif serta dianalisa secara kualitatif untuk mendeskripsikan bagaimana cara-cara yang dilakukan pihak dari tiga kafe (Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box) dalam mempertahankan pelanggan.

1.6.7. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diteliti adalah kafe yang ada di sekitar kampus Universitas Andalas Limau Manis Kota Padang. Peneliti mengambil tiga kafe yang sangat berbeda konsep Bengras Kopi (Warung Kopi Klasik), Alvanza Food Court (Pujasera) dan Spass Box (eat+play=fun). Lokasi pertama yaitu Bengras Kopi yang berada di Jalan Moh. Hatta Kampung Periuk, Kec. Pauh Kota Padang. Kedua, Alvanza Food Court yang berada di Jalan Moh. Hatta No. 99 Kec. Pauh Kota Padang. Ketiga, Spass Box yang berada di Jalan Moh. Hatta No.34/35 Kec. Pauh Kota Padang. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ketiga kafe tersebut

karena di sekitar kampus Universitas Andalas Limau Manis Kota Padang banyak kafe yang berkembang. Berbagai macam jenis kafe yang dibangun oleh para pengusaha untuk menarik perhatian pelanggan terutama mahasiswa Universitas Andalas. Ketiga kafe tersebut selalu ramai dikunjungi dan tidak pernah sepi pengunjung kecuali pada libur semester perkuliahan. Ramainya kafe ini dapat dijelaskan dengan banyaknya kendaraan motor pelanggan yang parkir di depan kafe dan tempat duduk yang tersedia tidak ada yang kosong. Selain itu ketiga kafe ini berada pada satu jalan yang sama namun berbeda daerah, letak masing-masing kafe berada di tepi jalan raya. Jarak Bengras Kopi dengan Alvanza Food Court adalah sekitar 2,1 km, Jarak Alvanza Food Court dengan Spass Box Kafe sekitar 400 m, untuk lebih jelasnya data dilihat pada gambar 1.1 berikut :



Gambar 1.1 Lokasi Penelitian

Sumber : Google Maps 2018

1.6.8. Definisi Operasional Konsep

1. Karakteristik adalah fitur pembeda dari sesuatu atau mencolok yang di tampilkan oleh pihak kafe.
2. Mempertahankan Pelanggan adalah suatu upaya atau cara yang dilakukan oleh pihak kafe dalam menjaga hubungan dengan pelanggan.
3. Cara adalah tindakan yang dilakukan oleh manajemen kafe berdasarkan tujuan yang dicapai dan apa yang diharapkan oleh pelanggan.
4. Kafe adalah tempat menjual berbagai jenis makanan dan minuman yang menyediakan berbagai fasilitas, suasana nyaman sehingga membuat para pelanggan merasa betah berlama-lama serta memiliki karakter.

1.6.9. Jadwal Penelitian

Peneliti mengajukan judul pada bulan Februari tahun 2017. Bimbingan proposal dilakukan pada bulan Maret hingga Juni. Setelah itu bulan Juli peneliti mendapatkan persetujuan untuk melaksanakan ujian seminar proposal. Setelah melaksanakan ujian seminar proposal peneliti memperbaiki hal-hal yang disarankan oleh penguji. Perbaikan tersebut berlangsung selama dua bulan lamanya yaitu pada bulan Agustus hingga September. Setelah melakukan perbaikan dan mendapatkan izin untuk melakukan penelitian maka peneliti langsung mengurus surat izin penelitian dan langsung turun ke lapangan pada bulan Oktober sampai November. Setelah selesai melakukan penelitian ke

lapangan maka peneliti memulai untuk menuliskan hasil temuan dan analisis data. Proses menulis skripsi dan bimbingan ini berlangsung selama sembilan bulan yaitu dari bulan Desember 2017 hingga Agustus 2018. Pada bulan September 2018 peneliti melaksanakan ujian sidang skripsi. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.6. Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	Tahun 2017-2018									
		FEB	MAR- JUN	JULI	AGUS	SEP	OKT	NOV	DES- AGUS	SEPT	
1	TOR Dan Keluar SK	■									
2	Bimbingan Proposal		■								
3	Seminar Proposal			■							
4	Perbaikan Proposal				■	■					
5	Penelitian Lapangan						■	■			
6	Penulisan dan Bimbingan Skripsi								■		
7	Ujian Skripsi										■