

**ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE* KONSUMEN DI KEDAI
FILOSOFI KOPI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



TASHYA FEBRIANI

1141003069

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Tashya Febriani

NIM : 1141003069

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Customer Experience Konsumen di Kedai Filosofi Kopi
Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Dewan Penguji

Pembimbing : Dra. Suharyanti, M. S. M

Penguji 1 : Hanny Nurahmawati, M. Ilkom

Penguji 2 : Dianingtyas Putri, S.Sos, M. Si



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2018

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Tashya Febriani

NIM : 1141003069

TandaTangan : 

Tanggal : 30 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat kasih dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Customer Experience Konsumen Di Kedai Filosofi Kopi Jakarta**” terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Orang tua penulis, Mamao Gouw Ong Lan Terima kasih penulis ucapkan kepada mamao tersayang yang telah menjadi sosok ibu sekaligus ayah yang kuat yang memotivasi penulis, mendukung dalam segi biaya dalam menyelesaikan setiap proses perkuliahan penulis sampai dengan Tugas Akhir ini. Terima kasih juga untuk doa serta semangat dan kerja keras nya yang selalu di berikan kepada penulis sehingga penulis dapat sampai pada tahap ini.
2. Kakak pertama dan Ipar penulis Tania Joviani dan Brayn, yang telah mendukung selalu serta menghibur penulis selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Adik penulis Tamara Juliyani, yang telah menemani penulis serta mengganggu penulis selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Keponakan penulis Benedict Juan, yang telah menjadi penyemangat serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Dra. Suharyanti, M.S.M, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi juga selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis yang senantiasa memberi ilmu, nasehat, dukungan, bimbingan, semangat, motivasi, dan masukan selama penulis membuat tugas akhir ini.
6. Ms. Dessy Kania, M. A, selaku dosen akademik juga penguji satu yang selalu memberikan ilmu, masukan, semangat dan bimbingan selama [enulis membuat tugas akhir ini.
7. Ibu Tuti Widiastuti M, Si dan Ms. Dianingtyas Murtanti Putri, M.Si selaku dosen akademik yang senantiasa memberikan semangat, dorongan, motivasi, ilmu, dan menjadi penghibur selama penulis menjalankan masa perkuliahan hingga menyelesaikan Tugas Akhir.

8. Ibu Ir. M. Th. Anitawati, M.S., M.Sc., selaku Dosen Akademik yang senantiasa memberi semangat, dan dukungan juga sebagai sosok ibu yang senantiasa memberi nasehat, motivasi juga masukan selama penulis menjalankan masa perkuliahan hingga menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Ibu Mirana, Mas Erwin, Miss Trusye, Mas Isya, Miss Rini, serta seluruh Staff pengajar dan Administrasi Program Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie atas ilmu, bantuan dan dukungan selama perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini.
10. Mas Handoko Hendroyono, selaku salah satu pemilik dari Kedai Filosofi Kopi yang telah bersedia diwawancarai dan memberikan tempat untuk penulis melakukan penelitian Tugas Akhir ini.
11. Ari, Afif, Defa, kak Hany, Mba Lily, selaku informan telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Kevin Jonathan Philipus, selaku teman, sahabat, pasangan sekaligus musuh penulis yang telah bersedia menjadi tempat penulis meluapkan segala amarah, kesedihan, juga kesenangan selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Terima kasih juga karena selalu memberi beban pikiran penulis selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
13. Neng pelipena selaku teman dekat sejak penulis lahir yang selalu ikut merasakan segala apa yang dirasakan penulis juga selalu ada untuk mendengarkan, memberi nasehat kepada penulis selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
14. Sarah Olivia, Andreas Ricky, Amanda Tumber, Sharon Paruntu, Daniel Hariandja, Santa Vivian, Benson Samuel, Hazelya Tirza, Meilissa Octavia, Grace Claudia, Matthew Lim, Sonia Ophelia, selaku teman, sahabat penulis mulai dari penulis lahir hingga dengan sekarang yang senantiasa memberikan ledakan, dan intimidasi kepada penulis sebagai penyemangat, motivasi, penghibur, dan pengingat penulis untuk optimis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
15. Brayn Lie, Steven Lie, Hilda Natalia, Joshua Emmanuel, Angello Junior, George Lucky, Rey, Raphael selaku teman, dan juga adik penulis yang

senantiasa mengganggu penulis dengan hiburan dan canda tawa selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

16. Grace Angel dan Anandila Santosa selaku teman sekaligus musuh penulis yang senantiasa mengganggu untuk menyemangati penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
17. Azzahra Nur Namira, Annisa, Danu Darrya, dan Daymur Rahmat selaku teman penulis selama pertengahan semester perkuliahan yang senantiasa memberi semangat, motivasi, dan selalu menghibur penulis selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.
18. Dila Natsir dan Farhandhika Alamsyah selaku teman terdekat penulis selama akhir semester juga pada himpunan yang senantiasa memanfaatkan penulis yang bertujuan untuk menghibur dan selalu bersedia menemani penulis selama masa perkuliahan sampai penyelesaian Tugas Akhir ini.
19. Lila Wisna P, Farah Devianti dan Nurandini Alya Sam selaku teman penulis yang senantiasa sangat membantu, mendorong, dan memberi semangat selama masa perkuliahan, himpunan hingga penyelesaian Tugas Akhir ini.
20. Pricilla Putri P. Mediani selaku teman penulis yang selalu memberi semangat dan mengingatkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
21. Dicky Bungaran Simanjuntak selaku *love-hate relationship* penulis dari awal masa perkuliahan hingga penyelesaian Tugas Akhir yang senantiasa memberikan semangat, motivasi serta menghibur penulis.
22. Egi Chaerizky Novianto selaku teman penulis yang senantiasa memberikan semangat, perhatian, dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan sampai penyelesaian Tugas Akhir ini.
23. Seluruh Marcomm 2014 yang menjadi tempat penulis belajar dan bertumbuh selama masa perkuliahan, juga penyemangat dan motivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
24. Komunal 2014, selaku keluarga, teman, dan saudara yang telah menjadi keluarga selama 8 semester perkuliahan penulis yang telah memberikan kenangan, motivasi, dan pembelajaran selama masa perkuliahan sampai penyelesaian Tugas Akhir ini. Teruntuk Komunal 14 terima kasih sudah menjadikan penulis bagian dari Komunal 14, seberapapun yang lulus maupun

tidak lulus pada tahun ini kalian tetap menjadi keluarga bagi penulis dan semoga seluruh keluarga Komunal 2014 dikedepannya menjadi pribadi yang sukses dan dapat bertemu dan berkumpul kembali.

25. Seluruh keluarga Komunal 2010, 2011, 2013, 2014, 2015, 2016, dan 2017 tuntuk senantiasa memberikan semangat, memberi hiburan serta pengalaman kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penyelesaian Tugas Akhir ini.
26. Seluruh teman magang JOOX IND Rara, Mila, Sisil, Cecil, Arman, Dhika, Hesa, Dimas, Shely, dan Ajeng yang senantiasa menyemangati dan menghibur penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
27. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas seluruh kebaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar nantinya dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Demikian, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 13 Agustus 2018

Penulis,

Tashya Febriani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tashya Febriani
NIM : 1141003069
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free-Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS CUSTOMER EXPERIENCE KONSUMEN DI KEDAI
FILOSOFI KOPI JAKARTA SELATAN**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Agustus 2018

Yang menyatakan,



(Tashya Febriani)

ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE* KONSUMEN DI KEDAI FILOSOFI KOPI JAKARTA

Tashya Febriani

ABSTRAK

Sejak dahulu warung kopi tidak hanya menjadi tempat untuk menghabiskan waktu sambil menikmati secangkir kopi, tetapi juga sebagai tempat bertemu untuk saling berbagi informasi mengenai kondisi lingkungan sekitar. Perilaku konsumen merupakan suatu hal yang dinamis, baik individu maupun grup konsumen, serta masyarakat luas selalu mengalami perubahan sepanjang waktu. Barlow dan Maul dalam Kartajaya (2006:95) menyatakan saat ini banyak pelanggan tidak hanya membutuhkan pelayanan atau produk berkualitas tinggi, melainkan juga *experience* atau pengalaman positif, yang secara emosional sangat menyentuh dan *memorable*. Pembelajaran konsumen adalah suatu proses yang berkelanjutan, berlangsung terus menerus dan tidak pernah berhenti. Dengan belajar, seseorang akan memperoleh pengetahuan baru, dimana ia menerima informasi melalui panca indera dan berfikir dari pengalaman, sehingga semua proses belajar ini akan mempengaruhi apa yang diputuskan, apa yang dibeli, dan apa yang dikonsumsi (David Chaney, 2007) dalam (Amalia, 2010). Kedai Filosofi Kopi dibuat bertujuan untuk tidak hanya agar konsumen dapat merasakan kenikmatan dari kopinya melainkan konsumen dapat secara langsung merasakan dan menciptakan suasana kebersamaan yang dimana konsumen dapat mengeksplor apa yang ingin konsumen lakukan pada kedai tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dimana dalam penelitian ini peneliti melihat pengalaman seperti apa yang dirasakan oleh konsumen kedai Filosofi Kopi yang dibagi menjadi 5 kategori *experience*, yaitu *experience in product*, *experience in environment*, *experience in loyalty communication*, *experience in customer service and social exchanged*, dan *experience in events*. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa *customer experience* dari ke lima narasumber mengatakan bahwa pengalaman yang paling dirasakan oleh narasumber adalah *experience in product*, *experience in environment*, *experience in customer service and social exchanged*. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran mengenai perilaku konsumen dan pengalaman konsumen sehingga menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam.

Kata Kunci : Perilaku Konsumen, Kedai Kopi, *Customer Experience*.

**ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE* KONSUMEN DI KEDAI
FILOSOFI KOPI JAKARTA**

Tashya Febriani

ABSTRACT

From the beginning cafe's aren't just places to enjoy to spend time while enjoying the coffee, but they are also places to gather and share information about the surrounding environment. Consumer behavior is dynamic, which consist of individual, consumers group, and dynamic society behaviors. Barlow and Maul in Kartajaya declared (2006:95) consumers nowadays not only need great service or high quality products, but also a positive consumer experience which touches them emotionally and is memorable. The study on consumer behavior is anongoing continuous process. Through consumer learning, they will gain new knowledge where they get data through their five senses and insight from the gained experience, so that all the learning process will affect what they will decide, what they will buy, and what they will consume. (David Chaney, 2007) in (Amalia, 2010). Kedai Filosofi Kopi is made for people to gather and have great original coffee experience where they can do many activities. This research uses the descriptive qualitative method where the researcher studies about what kind of experience that Kedai Filosofi Kopi consumers get. This research is divided into five experience categories namely experience in product, experience in environment experience in loyalty communication, experience in customer service and social exchanged, and experience in events. The results of this study are expected to provide an overview about consumer behaviour and consumer experience to become a reference material for deeper research.

Keyword: consumer behaviour, coffee shop, customer experience.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II KERANGKA TEORITIS	6
2.1 Tinjauan Pustaka Terkait dengan Penelitian Sebelumnya	9
2.2 Tinjauan Pustaka	26

2.2.1 Komunikasi Pemasaran.....	26
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	29
2.2.3 Customer Experience.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Metode Penelitian.....	41
3.2 Objek dan Subyek Penelitian.....	41
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3.1 Sumber Data.....	41
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep.....	45
3.4.1 Definisi Konseptual.....	45
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	46
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.6 Teknik Penguji Keabsahan Data.....	48
3.7 Batasan dan Fokus Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Obyek dan Subyek Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian.....	54
4.1.2 Gambaran Subyek Penelitian.....	54
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Customer Experience.....	58

4.3 Pembahasan	70
4.3.1 Indikator Experience in Product, Experience in Environment, dan Experience in Customer Service and Social Exchange pada Customer Experience konsumen kedai Filosofi Kopi	71
4.3.2 Indikator Experience in Event pada Customer Experience Tidak Sesuai Dengan Pengalaman Konsumen Kedai Filosofi Kopi	73
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82
5.2.1 Saran Akademis	82
5.2.2 Saran Praktis	82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	9
Tabel 2.2.1 Tabel Hirarki Tanggapan	29
Tabel 3.4.2 Operasionalisasi Konsep	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1.1 Kedai Filosofi Kopi	53
Gambar 4.1.2 Triangulator Sumber	57
Gambar 4.2 Informan Farhan Defa	60
Gambar 4.2 Muhammad Fadhillah Afif.....	61
Gambar 4.2 Informan Ari Indra Cahya Putra.....	62
Gambar 4.2 Informan Lily	66
Gambar 4.3 Handoko Hendroyono Pemilik Kedai Filosofi Kopi.....	70
Gambar 4.3.2 Informan Fathany Fadhila	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	87
Lampiran 2	92
Lampiran 3	96
Lampiran 4	100
Lampiran 5	103
Lampiran 6	107
Lampiran 7	109