

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Baharuddin. (2021). Pengantar Sosiologi. In S. Arifin (Ed.), *Jakarta, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Indonesia* (1st ed.). Sanabil.
- Gillin, J. L., & Gillin, J. P. (1948). *Cultural Sociology*. The Macmillan Company.
- Hardani. (2020). *Metode penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); Edisi pert). Pustaka Ilmu.
- Hermawan, H. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality* (H. Asmarani (ed.); Issue 112). Nasya Expanding Manajemen.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (11th ed.). Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Writz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th edition* (S. Yagan & E. Svendsen (eds.); 7th ed.). Prentice Hall.

Skripsi

- Damayanti, A. (2023). *Pertukaran Sosial Pelanggan dan Barista di Kedai Kopi* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah]. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/75622/1/ARDIYA_ZALFA_DAMAYANTI.FISIP.pdf
- OTNIEL.S, A. (2023). *Studi deskriptif pendekatan komunikasi persuasif antara Barista dan pelanggan kedai Sasada Kopi Medan*. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/20193>

Artikel Internet

- Denis, A. (2023). *Riuh Rendah Bisnis Gerai Kopi*. Radarbekasi.Id. <https://radarbekasi.id/2023/10/26/riuh-rendah-bisnis-gerai-kopi/> Diakses pada 4 Juli 2024
- Goodwin, L. (2022). *What is Barista?* The Spruce Eat. <https://www.thespruceeats.com/what-is-a-barista-765030> Diakses pada 9 Agustus 2024
- Graham, C. (2022). *Whati is Mixology*. The Spruce Eat. <https://www.thespruceeats.com/what-is-mixology-759941> Diakses pada 9 Agustus 2024
- Roberto, B. (2023). *The evolution of coffee culture: From bean to cup to lifestyle*. Hospitality Insights. <https://hospitalityinsights.ehl.edu/coffee-culture> Diakses

pada 9 Agustus 2024

- Tony, B. (2023). *Is a Cafe and Coffee Shop the Same? Unraveling the Differences*. Majesty Coffee. <https://majestycoffee.com/blogs/posts/is-a-cafe-and-coffee-shop-the-same-unraveling-the-differences> Diakses pada 10 Agustus 2024
- Yuliandri, M. T. (2023). *Apa perbedaan Barista dan Bartender*. Otten Coffee. <https://ottencoffee.co.id/majalah/perbedaan-barista-dan-bartender> Diakses pada 10 Agustus 2024

Jurnal

- Afifzuren, Ridho Setiaji, F., Falah, M., & Firmansyah, R. (2023). Peran komunikasi verbal dalam membangun hubungan barista dan pelanggan/customer (Studi kasus pada Kelfairo Coffee). *Jurnal Sains Student Research*, 1(2), 1118–1129. <https://doi.org/10.61722/jssr.v1i2.499>
- Amani, A. F., & Ihsaniyati, H. (2020). Barista Art: Coffee Education Strategy to The Community. *Mudra Jurnal Seni Budaya*, 35(2), 127–132. <https://doi.org/10.31091/mudra.v35i2.1043>
- Groen, B., Pijls, R., & van Sprang, H. (2021). Hospitality theory. *A Handbook of Management Theories and Models for Office Environments and Services*, 194–204. <https://doi.org/10.1201/9781003128786-17>
- Herodion, V., & Ferry, J. (2023). *Studi perseptual kedai kopi coffee-to-go di Surabaya menggunakan perspektif customer-based brand equity*. 9(2), 81–90. <https://doi.org/10.9744/jmp.9.2.81-90>
- Hidayat, W., & Hasbi. (2022). Coffee Shop as Symbol Lifestyle of the Urban Community (Case Study on Customers of Coffee Shop in Makassar City). *Legal Brief*, 11(2), 575–582. <https://legal.isha.or.id/index.php/legal/article/view/177/143>
- Megawati, Y. (2006). Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan. *Business & Management Journal Bunda Mulia*, Vol: 2, No. 2, September 2006, 1, 1–11. <https://doi.org/10.30813/bmj.v2i2.589>
- Musanto, T. (2004). Fktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), pp.123-136. <https://doi.org/10.9744/jmk.6.2.pp.%20123-136>
- Setyawan, D. F., & Wijayanti, Q. N. (2024). Analisis strategi komunikasi Barista Coffee Shop Samata dalam menciptakan pelayanan pelanggan. *Jurnal Media Akademik*, 2(1), 1150–1161. <https://doi.org/10.62281/v2i1.95>

Lampiran 2 Foto Dokumentasi



Informan Barista Wawe



Informan Barista Fachry



Informan pemilik Raditya



Informan Barista Mauriska



Informan Dhoni



Informan Dimas



Informan Alex



Penulis menjadi Barista

Lampiran 3 Transkrip Wawancara

Informan Barista 1: Fachry (F)

Penulis: Daffa (D)

D: Hallo mas Fachry, boleh saya ngobrol-ngobrol ya tentang mas di sini sebagai Barista Nirbana Saestu?

(F): Boleh mas Daf, silahkan.

(D): Okeh mas jadi, saya mau tau dong bagaimana sih masnya ketika melayani pelanggan di sini?

(F): Kalo saya sih melayani pelanggan ya seperti biasanya aja, terima pesanan, membuat pesanan, terus mengantarkan pesannya ke pelanggan.

(D): Nah, selain itu kan saya melihat nih kalau masnya, bisa ngobrol dengan akrab sama pelanggan. Padahal biasanya kalau saya main ke kedai kopi lain, ga ada tuh pemandangan seperti ini. Kalo boleh bisa dijelaskan alasannya mas Fachry bisa ngobrol sama pelanggan?

(F): Jadi kita di sini itu ada yang namanya Hospitality mas, yaitu ramah-tamah ke pelanggan. Kebetulan ktia di sini memang biasa ngajak pelanggan untuk ngobrol bareng, main game bareng, itu sebagai bentuk ramah-tamah kita. Nah mungkin kenapa ga ditemuin di kedai lain, itu karena kita melayani pelanggan dengan ngajak mereka ngobrol itu berasal dari kebiasaan Owner kita Bang Radit. Jadi dia sering banget ngajak ngobrol pelanggan, ga cuma pelanggan aja sih, tapi konsumen yang baru pertama datang ke sini juga diajak ngobrol. Jadi saya mengikuti kebiasaan itu.

(D): Kalo boleh tau, yang diobrolin apa aja ya mas?

(F): Wah banyak mas, bisa masalah sehari-hari yang baru aja kita lewatin, terus hal-hal yang lagi rame di media sosial. Kadang curhat percintaan juga ada. Ga cuma tentang kopi aja.

(D): Kalo masnya pas lagi ngobrol sama pelanggan, gimana sih sikap mas Fachry?

(F): Saya sih ya bersikap sebagai teman atau pendengar yang baik aja, sambil dibawa santai biar asik, kadang ngelawaknya juga banyak. Tapi kita juga ga ngelupain posisi kita sebagai Barista yang harus ngelayanin permintaan pelanggan. Misal, kalo pelanggan butuh tambah es batu, atau minta air putih, itu tetep kita harus layanin.

(D): Nah saya kan seringnya liat masnya ngobrol di meja yang dekat Bar itu ya, itu tuh kenapa ya?

(F): Oh iya, itu tuh meja yang sering ditempatin sama kita-kita Barista kalo lagi senggang, sama Bang Radit juga. Jadi biasanya sih pelanggan emang suka duduk di situ juga sambil ngobrol.

(D): Nah tadi kan ngomongin soal pelanggan nih, kalo orang yang baru pertama kali dateng ke sini gimana tuh masnya bisa ngobrol juga?

(F): Kalo saya sih, biasanya liat dulu orangnya gimana. Apa lagi sibuk, buka Laptop atau enggak. Kalo lagi ga sibuk, biasanya saya tanya tuh sembari buatin pesanan. “Abis dari mana bang?” nah biasanya berawal dari situ terus bisa lanjut ngobrol

sampe 2 jam. Tapi kadang ada juga orang yang dateng sendirian ke sini, terus ngajak kita ngobrol sih.

(D): Okeh mas, kayaknya gitu aja pertanyaan saya, makasih nih udah dikasih waktu buat ngobrol mas.

(F): Siap mas Daf, bentar yak, saya dipanggil sama Bang Radit nih.

Informan Barista 2: Wawe (W)

Penulis: Daffa (D)

(D): Halo mas Wawe, gimana kabarnya?

(W): Aman Daf, lu sendiri gimana? Aman ye?

(D): Ya alhamdulillah masih nafas mas haha.

(W): Waduh, ngeri juga kalo enggak. Jadi gimana-gimana nih mas?

(D): Jadi gini Waw, gue mau nanya soal gimana sih pelayanan Barista di Nirbana Saestu ke pelanggannya nih. Soalnya kan, di sini tuh pelanggan bisa ngobrol sama Baristanya nih. Beda di tempat lain ya yang kalo pelanggan dateng, cuma mesen, terus udah aja gitu duduk di tempat, dan ga ada interaksi sama Barista lagi. Nah jadi apa nih alasannya kok di sini tuh bisa beda dari kedai kopi lain?

(W): Kalau di sini sih, kita emang udah dibiasain dari awal kerja buat nyapa pelanggan yang dateng, terus sebisa mungkin kita ajak ngobrol, biar ga canggung juga kan, ada di satu ruangan yang sama, tapi kok ga ngobrol.

(D): Tapi, hal itu tuh ada di SOP kedai ga sih sebenarnya?

(W): Sebenarnya mah gak ada, jadi kayak seolah peraturan ga tertulis gitu. Tapi memang, Bang Radit tuh selalu ngingetin kalo ada pelanggan tuh diajak ngobrol. Gak cuma pelanggan aja, tapi juga orang yang baru pertama kali ke sini.

(D): Nah kalo mas Wawe sendiri, gimana nih gaya ngobrol atau interaksi sama pelanggan?

(W): Kalo gue sih ya pertama pasti sapa dulu. Terus tanyain kabarnya, gimana hari ini? Baru biasanya si pelanggan tuh mau ngobrol banyak. Intinya sih kayak dibikin asik aja, terus kita dengerin kalo emang dia mau cerita.

(D): Tapi, di luar itu apa yang bikin mas Wawe mau ngajak ngobrol sama pelanggan nih mas?

(W): Nah kalo itu, kan kita di sini posisinya sebagai tuan rumah ya, jadi kalo ada pelanggan ya, kita harus melayani selayaknya tamu. Ga peduli kondisi kita kayak apa, tetep yang namanya tamu itu harus kita layanin, kebetulan kalo di sini, kita mau ngasih rasa nyaman itu dengan ngajak ngobrol pelanggan seperti temen aja biar enak. Ga kaku.

(D): Kalo misal pelanggannya lebih muda, atau lebih tua dari lu We, gimana tuh cara ngobrolnya? Atau pembawaanya?

(W): Kalo lebih tua, biasanya sih dia lebih sering cerita soal pengalamannya ya, jadi kita juga lebih sering jadi pendengar. Tapi kadang kita juga nanya hal yang jadi penasaran kita tentang apa yang belum kita alamin. Pembawaannya juga kita lebih hormat lah, sebisa mungkin ga nyinggung perasaannya dia. Terus kalo sama yang

lebih muda kayak alex nih, biasanya sih lebih sering ngobrol santai, kadang dia juga sering nanya soal kopi. Atau galauin kuliahnya. Pembawaannya juga yang fun aja.

(D): Biasanya di mana We ngobrolnya?

(W): Biasanya sih ya di meja tempat Bang Radit. Tapi kadang kita juga yang datang ke mejanya si pelanggan buat ngobrol bareng. Tapi kalo buat orang yang baru datang, biasanya gue sih ngobrolnya dari meja yang lain, jadi ada jarak gitu.

(D): Oke, berarti selain emang faktor Bang Radit, elu sendiri emang punya niat gitu ya buat ngajak pelanggan ngobrol?

(W): Betul mas Daf.

(D): Okeh mas Waw, kalo gitu cukup sekian aja sesi wawancaranya nih, makasih yak.

(W): Aman aja mas Daf.

Iforman Barista 2: Mauriska (M)

Penulis: Daffa (D)

(D): Halo Mor, gimana kabarnya nih?

(M): Baik-baik kok.

(D): Okeh, jadi gue mau nanya-nanya soal mbak Mor nih sebagai Barista di sini tentang gimana mbak Mor ngelayanin pelanggan. Btw udah berapa lama mbak gabung di Nirbana?

(M): Boleh-boleh. Kalo gue sih baru ya, beberapa bulan ini. Mungkin 7 bulanan, dan sebagai Barista Part Time juga.

(D): Nah, boleh diceritain dong mbak, gimana sih mbak ngasih pelayanan ke pelanggan di sini?

(M): Kalo soal pelayanan sih ya seperti biasa, kita mulai dari sapa, terus input pesanan, sama buat pesanan pelanggan.

(D): Kalo ngobrol sama pelanggan itu termasuk ke pelayanan gak mbak?

(M): Oh iya itu termasuk sih, soalnya kan kalo ngopi tapi ga ngobrol kan ga enak ya? Kayak ada yang kurang aja gitu.

(D): Nah gimana nih mbak Mor kalo lagi ngobrol sama pelanggan, biasanya apa aja yang diobrolin?

(M): Kalo saya sih kan masih baru ya di sini, jadi masih suka ngapalin dulu pelanggan yang sering dateng namanya siapa, terus juga dia temen lamanya bang Radit apa bukan? Tapi, biasanya sih ya santai aja sih ngobrolnya. Selayaknya lagi nongkrong bareng temen aja gitu. Yang diobrolin juga hal-hal tentang kehidupan aja.

(D): Nah, gimana tuh sikap mbak Mor kalo lagi ngobrol sama pelanggan yang emang temen lamanya bang Radit?

(M): Biasanya sih kalo emang belum kenal, ya kenalan dulu. Terus kalo udah kenal, biasanya gue dengerin dulu mereka bahas apa, baru deh, kadang saya suka masuk kedalem obrolan itu sendiri. Entah nanya, atau ngasih tanggapan dari obrolannya.

(D): Tapi kan sebagai cewek, pernah gak sih mbak ngerasa gak nyaman gitu kalo lagi ngobrol sama pelanggan, apalagi kan kebanyakan pelanggannya cowok ya.

(M): Pernah sih, apalagi kalo lagi bahas obrolan yang sexist gitu. Tapi ya gue sih nganggepnya sebagai bercandaan aja. Kecuali emang itu udah kelewat bates, kayak menjurus ke gue. Tapi so far sih ga pernah ada pelanggan yang kayak gitu ya.

(D): Nah kalo mbak Mor sendiri pernah gak sih ga ngobrol sama pelanggan?

(M): Kalo gue sih pasti ada aja ya dalam sehari itu ngobrol sama pelanggan, kecuali emang keadaan kedai lagi hectic. Jadi pesenan dateng terus, ga berenti. Terus kalo lagi capek juga gue sih lebih banyak diem, main HP aja. Tapi, abis itu pasti langsung ngobrol lagi sama pelanggan.

(D): Oke mbak Mor, kayaknya udah cukup nih informasinya. Makasih ya mbak atas waktunya.

(M): Sama-Sama Daf. Semangat skripsinya!

(D): SIAP!

Informan pemilik kedai kopi Nirbana Saestu: Bang Radit (R)

Penulis: Daffa (D)

(D): Halo bang Radit, jadi saya mau nanya-nanya soal Nirbana Saestu boleh ya?

(R): Boleh dong, ayo mau nanya apa?

(D): Jadi terkait penelitian yang lagi saya lakukan terkait interaksi antara Barista dan pelanggan sebagai bentuk Hospitality di kedai ini, saya mau nanya. Apa sih

sebenarnya Hospitality di kedai ini? Karna saya melihat, di kedai ini kok Barista dan pelanggan bisa saling mengobrol dengan akrab?

(R): Jadi gini, Hospitality itu sendiri luas, dan ada banyak. Bisa dari segi fasilitas yang saya sediakan, sikap seorang Barista, sampai pemberian compliment. Kalau soal kenapa Barista di sini bisa deket sama pelanggan, bisa ngobrol bareng, hal itu emang sengaja saya latih. Jadi saya membiasakan Barista di sini buat menyambut pelanggan, kasih senyum, sapa, dan interaksi. Interaksi itu penting kenapa, karna itu juga bagian dari Hospitality. Interaksi itu merupakan salah satu bentuk ramah-tamah kita sebagai tuan rumah, terhadap tamu atau pelanggan itu sendiri. Jadi memang pada dasarnya, saya mau setiap orang yang datang ke sini itu ga hanya dapet pengalaman ngopi yang enak aja, tapi juga dapet pengalaman dari para Baristanya yang asik. Udah gitu juga saya emang suka orangnya suka ngobrol juga sama orang baru.

(D): Brerarti bisa dibilang kalau Hospitality yang berbentuk interaksi ini berangkat dari kebiasaan abang juga ya?

(R): ya bisa dibilang begitu. Tapi emang saya sih pengen semua Barista di sini bisa ngajak entah pelanggan atau konsumen yang baru pertama kali datang ke sini buat ngobrol bareng.

(D): Kalau soal compliment tadi gimana tuh bang?

(R): Nah, jadi dulu saya itu pernah bekerja di salah satu perusahaan coffee shop besar yang namanya Liberica. Di sana itu yang namanya compliment, baru akan dikasih ketika pelanggan tersebut sudah melakukan pembelian yang banyak dalam

satu pesanan. Kalau di sini salah satu bentuk compliment yang saya kasih itu air putih gratis. Walaupun dari segi bisnis itu jelek ya, tapi demi memberikan rasa puas ke pelanggan, saya kasih gratis. Kenapa? Karna saya mau pelanggan ngerasa betah juga ngopi di sini. Kan kasian kalau dia abis ngopi tapi mulutnya mau yang seger-seger, tapi mesti bayar untuk air putih aja. Kalau dia betah, kan bisa aja dia tiba-tiba kepikiran buat pesen menu yang lain juga kan. Misal dia awalnya ngopi yang pait, terus kopinya udah abis, tapi dia masih mau nongkrong. Akhirnya dia kepikiran buat pesen yang manis-manis. Kan bisa. Kadang juga saya suka kasih es teh manis atau teh lemon ke orang-orang yang yang baru pertama kali dateng, terus ngobrol sama saya untuk waktu yang lama. Lagi-lagi, biar pelanggan merasa dihargai dan nyaman.

(D): Tapi, ada gak sih bang pelanggan yang suka ngasih imbalan kayak uang tips atau yang lainnya atas pelayanan di Nirbana?

(R): Tentu ada, malah anehnya ya, yang bikin saya heran, banyak banget pelanggan yang dateng tiba-tiba bawa makanan buat dibagiin ke Barista di sini. Tiba-tiba bawa martabak lah, gorengan lah, kue. Saya juga akhirnya membalas kebaikan itu dengan nagasih es kopi susu ke pelanggan itu. Karna saya merasa berterima kasih banget, pelayanan kita udah diapresiasi sama pelanggan. Jadi bukan cuma kita yang melayani pelanggan biar mereka seneng, tapi pelanggan juga bikin kita seneng.

(D): Tapi kalo menurut abang sendiri, seberapa efektif sih pelayanan ini, buat narik pelanggan, terutama dari pelayanan yang ngajak pelanggannya untuk ngobrol?

(R): Wah efektif banget. Banyak orang yang datang sekali-dua kali, yang awalnya cuma niat ngopi, tapi karna dia diajak ngobrol sama Barista, jadi ngerasa deket, lama-lama dia kesini malah jadi dengan niat mencari temen ngobrol. Ya sebenarnya saya yakin sih setiap orang pada dasarnya butuh tempat, dan orang untuk bercerita. Makanya gw berharap tempat ini bisa jadi wadah buat semuanya untuk bisa ngobrol bareng. Uniknya, bukan cuma Barista sama pelanggannya aja yang jadi deket, tapi pelanggan juga bisa kenal dan deket sama pelanggan lain. Kayak Dhoni sama kamu aja Daf, kan kalian awalnya datang sendirian. Tapi karna Dhoni sama kamu suka ngobrol bareng sama abang, jadinya malah jadi saling kenal dan temenan kan sekarang.

(D): Okeh bang, sepertinya udah cukup nih wawancaranya. Banyak hal yang unik, sama hal yang ga saya duga sih sebenarnya ya. Terimakasih kalo gitu ya bang atas kesediaan waktunya.

(R): Siap-siap, sama-sama daf. Eh kamu udah ngopi belum tadi?

(D): Udah bang aman.

(R): Ngopi lagi sana, bikin sendiri, ga usah bayar.

(D): Waduh oke bang saya bikin nih.

Informan Pelanggan 1: Dhoni (Dh)

Penulis: Daffa (D)

(D): Halo bang dhon, apa kabar nih? sudah lama tidak berjumpa.

(Dh): Baik alhamdulillah.

(D): Oke bang, jadi gw mau nanya, udah berapa lama jadi pelanggan di sini, dan kalo boleh tau, kenapa dulu nongkrong di sini?

(Dh): Wah udah lama banget, dari awal buka sih udah suka main ke sini. Kalo alasannya ya dulu karna nongkrong bareng temen-temen, kebetulan datengnya ke sini.

(D): Nah tapi kalo sekarang kenapa masih suka ke sini bang?

(Dh): Pertama sih karna kopinya yang enakya, terus juga tempatnya nyaman, sama Baristanya ramah, terus bisa diajak ngobrol juga.

(D): Biasanya apa tuh bang yang diobrolin, dan sama siapa seringnya?

(Dh): Banyak ya yang diobrolin, kadang soal pekerjaan, kehidupan, kadang suka dengerin Barista curhat juga soal percintaan. Macem-macem sih. Kalo siapa yang sering ngobrol sama gw sih, rata-rata semuanya. Itu Barista yang baru juga sering ngobrol sama gw.

(D): Tapi bang, menurut lu gimana sih karakter Barista di sini?

(Dh): karakternya sih semuanya baik, ramah, terus suka ngobrol juga, suka ngajak gw interaksi, nanya hal-hal receh. Kalo Fachry biasanya suka ngobrolin soal kopi sama gw, kalo Wawe dia lebih sering bercanda aja. Kalo Mor, dia paling netral sih diantara semuanya. Tapi emang dari dulu gw sendiri seringnya sih ngobrol dan duduk bareng Radit. Tapi kalo sekarang, gw ke sini seringnya kelarin kerjaan dari kantor sih. Tapi sesekali mabar Mobile Legend bareng anak-anak.

(D): Sorry bang, kita balik lagi ke topik awal. Apa sih yang lu rasain ketika dapet pelayanan dari Barista di sini, atau ketika diajak ngobrol sama Barista di sini?

(Dh): Gw sih seneng ya, karna kadang emang gw juga butuh temen ngobrol, temen sharing, atau tuker pikiran aja sih. Udah gitu juga, ga banyak kedai lain yang kayak gini, malah mungkin hampir ga ada. Karna alasan itu juga, gw jadi betah dan nyaman nongkrong di sini sih.

(D): Oke bang, kayaknya itu aja yang mau gw tanyain. Gw ga mau ganggu waktu lu lebih lama, gw liat-liat masih ada itu kerjaan.

(Dh); Sama-sama mas, iya nih lagi di cicil.

Informan Pelanggan 2 Alex (A)

Penulis (D)

(D): Halo lex, boleh perkenalkan diri lu dulu?

(A): Halo, gw alex, umur 19 tahun, kesibukan sebagai mahasiswa di Binus Bekasi.

(D): Oke lex, gw mau nanya, lu itu udah berapa lama jadi pelanggan di Nirbana?

(A): Udah ada satu tahun lebih sih bang.

(D): Dulu apa sih lex yang bikin lu mau atau tertarik nongkrong di sini? Dan gimana Barista nyambut lu pas pertama kali dateng ke sini dulu?

(A): Pertama sih karna deket rumah, terus pas gw coba ternyata kopinya enak. Terus dulu itu pas pertama dateng, gw langsung di sapa ramah banget sih sama Baristanya. Terus langsung bisa ngobrol banyak sama Baristanya yang akhirnya jadi kenal.

(D): Seberapa sering l uke Nirbana lex?

(A): Wah hampir tiap hari sih, apalagi pas dulu waktu masih buka siang ya.

(D): Kenapa lu lebih milih dateng siang?

(A): Karna gw ngampus biasanya itu pagi, terus break sampe siang, jadi sambil nunggu, ya gw dateng ke sini dulu. Terus juga gw ngerasa sih kalo dateng siang, gw bisa ngobrol sama Baristanya kayak Wawe, atau Fachry lebih intens aja gitu.

(D): Apa impresi lu tentang Wawe dan Fachry lex?

(A): Wah mereka sih asik orangnya, sama ramah juga. Apalagi dulu pas gw masih baru ngenal kopi. Mereka tuh bisa ngejelasin keg w, ngajarin gw, ketika gw punya pertanyaan seputar kopi. Cara penyampaian mereka tuh juga enak, ga yang menggurui, tapi lebih ke seorang temen yang ngajarin temennya gitu.

(D): Menurut lu lex, apa sih yang paling menonjol di sini? Apakah dari segi produknya? Atau dari pelayanannya? Atau keduanya?

(A): Gw sih ngerasa pelayanannya ya, Hospitality itu yang lebih menonjol. Karna kan kalo kopi, preferensi orang bisa beda-beda, cuman kebetulan gw sih cocok banget sama kopi di sini, cuman kalo Hospitalitynya sih emang ga bakal gw dapet di tempat lain sih.

(D): Nah kan lu tau soal Hospitality nih, menurut lu gimana sih Barista di sini menjalankan Hospitality ke elu?

(A): Udah bagus sih, karna beberapa kali gw tiap mesen kopi, suka ditanyain udah enak apa belum kopinya? Terus juga dari gesture Baristanya yang meratiin

pelanggannya ya. Seperti gw yang dateng sendirian ke sini, tiba-tiba diajak ngobrol, duduk bareng, walaupun gw ga expect kalo hal itu bakal terjadi ya, tapi gw seneng sih sama gesture itu. Dan gw juga merasa diterima di sini seperti keluarga gitu. Pada akhirnya juga kadang gw niat ke sini buat cari temen ngobrol.

(D): Oh jadi malah bisa merubah niat lu yang awalnya mau ngopi, jadi cari temen ngobrol ya

(A): Iya, karna bagi gw ini udah bukan tempat lu jualan kopi semata sih, tapi tempat di mana lu jual experience, atau pengalaman lu bisa balik ke rumah ke-2 lu karna Barista bisa ngajak lu curhat atau ngobrol tentang berbagai masalah yang lagi lu hadapin gitu. Padahal lu sebelumnya ktia ga pernah kenal sama sekali, tapi Barista di sini bisa memperlakukan gw dengan baik, dan menghargai gw gitu. Itu sih spesialnya di sini ya, dibandingkan kedai lain.

(D): Oke lex, ini udah banyak banget yang lu certain, gw berterimakasih nih atas ceritanya dan waktunya.

(A): Siap bang, sama-sama, saya yang terimakasih, karna saya juga lagi pengen ngobrol sama orang aja hari ini.

Informan Pelanggan 3: Dimas (Dims)

Penulis: Daffa (D)

(D): Halo bang dims, boleh kita tanya-tanya dulu gak nih?

(Dims): Boleh dong bro, ayo-ayo.

(D): Sebelumnya boleh perkenalan diri dulu bang?

(Dims): Halo nama gw Dimas, pekerjaan sebagai Mahasiswa.

(D): Oke, kalo boleh tau udah berapa lama jadi pelanggan di sini bang?

(Dims): kira-kira sejak awal 2023 ya kalo gasalah.

(D): Apa sih bang yang membuat lu dateng ke sini?

(Dims): Yang pertama sih udah jelas karna deket rumah, terus kopinya enak, pelayanann Baristanya bagus, sama tempatnya nyaman.

(D): Sejauh ini, gimana menurut pendapat mas Dims nih Barista di sini?

(Dims): Sejauh ini sih, Barista di sini ramah, gak sombong, asik juga diajak ngobrol. Ga kayak Barista di kedai-kedai lain.

(D): Nah, kira-kira apa tuh yang membedakan Barista di sini, sama di kedai lain?

(Dims): Barista di sini sih jago-jago ya, gak kayak Barista di luaran sana yang kadang masih aja ga paham fundamental pembuatan kopi manual, atau espresso based. Terus kalo Barista di sini tuh bisa menjalankan Hospitalitynya dengan baik juga sih. Kayak gw baru dateng di sapa, pulang juga di sapa. Pas nganter minuman ke meja gw, juga pake permisi gitu. Sama enaknya, bisa di ajak ngobrol juga sih.

(D): Sama Barista yang mana tuh mas sering ngobrolnya? Dan biasanya apa aja yang diobrolin?

(Dims): Biasanya sih paling sering sama Wawe ya, kalo yang diobrolin tuh banyak banget, kayak kehidupan sehari-hari, fenomena di sosmed, tentang musik, olahraga, fashion.

(D): Menurut lu pelayanan dari Wawe tuh kayak gimana sih bang? Dan apa kesannya yang lu rasain?

(Dims): Pelayanannya bagus, dia bisa mahamin gw orangnya kyk gimana, dia hapal menu yang biasa gw pesen, jadi kadang pas gw dateng, Tos-tosan, terus gw cuma tinggal bilang “Biasa We” dari tempat gw duduk, terus dia langsung buatin minuman gw. Dia juga paham kalo gw lagi buka laptop itu tandanya gw ga mau diganggu, tapi kalo gw udah nyender, baru dah dia ngajak gw ngobrol. Terus kalo kesannya, enak sih ngopi di sini ya, jadi kayak berasa ngopi di rumah. Ada temen ngobrol, bisa nyantai, air putih jgua gratis tinggal minta aja ke Baristanya, atau bahkan mereka yang nawarin.

(D): Selain sama Wawe, sama siapa lagi nih bang sering ngobrolnya?

(Dims): Paling ya sama bang Radit ya, karna dia juga selaku pemilik kedai ini, dan mentor gw juga dulu pas masih jadi Barista, ya sosok senior lah. Gw biasa cerita banyak tentang kehidupan juga sama dia.

(D): Oke kalo gitu mas Dims, terimakasih nih atas waktunya, itu temennya udah nungguin.

(Dims): Oke, sama-sama.