

LAMPIRAN

Lampiran 1

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Nama : Rahma Kurnia  
Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Maret 1999  
Status Keluarga : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Perumahan Bekasi Jaya Indah (Danita)



Jalan Mawar X Blok E2 No. 13 RT 10 RW 13,  
Kelurahan Bekasi Jaya, Kecamatan Bekasi Timur,  
Kode Pos 17112.

**Riwayat Pendidikan**

1. SDN 09 Bekasi Jaya (2005 - 2011)
2. SMPN 03 Bekasi (2011 - 2014)
3. SMA PGRI 1 Bekasi(2014- 2017)
4. Universitas Esa Unggul (2018 – Sekarang)

## Lampiran 2

## Absensi Bimbingan



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Program Studi Ilmu Komunikasi

Jl. Arjuna Utara, Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510

021 - 567 4223 (hunting). Hotline Services : 021 - 7064 6060 / 021 - 7024 7272

## KARTU ABSENSI BIMBINGAN

## KULIAH KERJA PRAKTEK/SEMINAR &amp; TEK. PENULISAN ILMIAH/TUGAS AKHIR

NAMA : Rahma Kurnia

NIM/PEMINATAN : 20180501076 / Komunikasi Pemasaran

NO. TELP/EMAIL : 081291854159 / rahmakurniaa23@gmail.com

JUDUL : Strategi Komunikasi Pemasaran Coffee Broker Dalam Menarik  
Minat Pelanggan Melalui Media Sosial Instagram

DOSEN PEMBIMBING : Muh. Ruslan Ramli, M.Si, Ph.D

No.	Tanggal	Bab	Catatan Pembimbing	TTD Pembimbing
1	06/09/22	4	Bimbingan Penyusunan Bab 4	Ry
2	10/05/22	4	Menyerahkan Bab 4	Ry
3	17/05/22	4	Menyerahkan Revisi Bab 4	Ry
4	23/05/22	5	Menyerahkan Bab 5 dan Revisi Bab 4	Ry
5	06/06/22	5	Menyerahkan Revisi Bab 5	Ry
6	15/06/22	5	Menyerahkan Bab 5 dan Bab 6	Ry
7	20/06/22	6	Menyerahkan Revisi Bab 6	Ry
8	18/07/22	Jurnal	Menyerahkan Jurnal dan daftar pustaka	Ry
9	20/07/22	Jurnal	Revisi Jurnal	Ry
10	1/08/22	Jurnal	Pengecekan Jurnal dan Turnitin	Ry

Syarat maju sidang, minimal 10x pertemuan/pembimbingan

Mahasiswa

(Mahasiswa)

Mengetahui,

(Ka. Peminatan)

**Lampiran 3**

**Draft Wawancara**

**Draft Pertanyaan Wawancara**

**Pertanyaan Wawancara Key Informan 1 (Manajer Coffee Broker)**

1. Bagaimana awal mula Coffee Broker didirikan?
2. Apakah alasan memilih lokasi usaha disini?
3. Apa yang menjadi kelebihan dari Coffee Broker?
4. Menurut Anda apakah strategi komunikasi pemasaran sangat penting direncanakan dan diterapkan oleh Coffee Broker?
5. Bagaimana strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Coffee Broker dalam menarik minat pelanggan?
6. Bagaimana proses penyajian konten pada strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Coffee Broker, mulai dari penentuan isi konten serta berapa kali Coffee Broker melakukan update di Instagram?

**Pertanyaan Wawancara Key Informan 2 (Admin Media Sosial Coffee Broker)**

1. Mengapa Coffee Broker menggunakan media sosial Instagram dalam strategi komunikasi pemasaran?
2. Apa saja fitur yang dimanfaatkan oleh Broker, serta apakah alasan Coffee Broker memanfaatkan fitur Instagram tersebut dalam memasarkan kontennya?
3. Bagaimana proses penyajian konten yang dilakukan oleh Coffee Broker, mulai dari penentuan isi konten serta berapa kali Coffee Broker melakukan update di Instagram?
4. Mengenai apa isi konten yang disajikan oleh Coffee Broker? Apakah konten yang disajikan harus menarik?
5. Lalu apakah isi konten yang disajikan oleh Coffee Broker melalui media Instagram selalu berubah-ubah mengikuti tren yang ada? Dan jika berubah bagaimana menentukan perubahan isi konten tersebut?
6. Selain kegiatan pemasaran apakah ada kegiatan lain yang dilakukan oleh Coffee Broker melalui media Instagram?
7. Bagaimana cara melihat keberhasilan konten yang disajikan oleh Coffee Broker melalui media Instagram?
8. Apakah ada tanggapan dari pengguna Instagram pada konten Coffee Broker, serta bagaimana cara Anda sebagai Admin Media Sosial Coffee Broker menanganinya?
9. Apa kendala yang terjadi dalam menjalankan strategi komunikasi pemasaran melalui media sosial Instagram?

10. Bagaimana kebijakan yang dilakukan oleh Coffee Broker dalam menghadapi kendala apada strategi komunikasi pemasaran melalui media sosial Instagram Coffee Broker?

**Pertanyaan Wawancara Informan 1 (Pelanggan 1 Coffee Broker)**

1. Dari mana Anda mengetahui tentang Coffee Broker?
2. Apakah anda merupakan pengguna Instagram rutin? Serta apakah anda sering melihat atau memperhatikan konten yang ada pada media sosial Instagram Coffee Broker?
3. Bagaimana menurut anda strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Coffee Broker melalui media Instagram mereka?
4. Bagaimana tanggapan Anda mengenai konten yang disajikan oleh Coffee Broker melalui media Instagram?
5. Apakah konten yang ditawarkan oleh Coffee Broker dapat menarik minat anda terhadap Coffee Broker, serta apakah alasannya?
6. Apa kekurangan yang dirasakan dalam mendapatkan informasi melalui konten di Instagram Coffee Broker?

**Pertanyaan Wawancara Informan 2 (Pelanggan 2 Coffee Broker)**

1. Dari mana Anda mengetahui tentang Coffee Broker?
2. Apakah anda merupakan pengguna Instagram rutin? Serta apakah anda sering melihat atau memperhatikan konten yang ada pada media sosial Instagram Coffee Broker?
3. Bagaimana menurut anda strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Coffee Broker melalui media Instagram mereka?
4. Bagaimana tanggapan Anda mengenai konten yang disajikan oleh Coffee Broker melalui media Instagram?
5. Apakah konten yang ditawarkan oleh Coffee Broker dapat menarik minat anda terhadap Coffee Broker, serta apakah alasannya?
6. Apa kekurangan yang dirasakan dalam mendapatkan informasi melalui konten di Instagram Coffee Broker?



## Hasil Wawancara

### Hasil Wawancara Key Informan 1 (Manajer Coffee Broker)

#### Profil Key Informan 1

Nama : Imam  
Usia : 27 Tahun  
Posisi : Manajer Coffee Broker

#### Jawaban Wawancara :

1. Cofffee Broker itu awalnya buka sebagai kedai kopi kecil, dulu lokasi kita itu ada di daerah Rawakalong, jadi adi belum di Galaxy. Alhamdulillah jualan kita terus berkembang dan akhirnya kita coba cari tempat yang lebih luas gitu. Pindah ke Galaxy itu setelah satu tahun buka.
2. Untuk alasannya sih simple ya, karena dulu pas mau cari lokasi kita survei2 dan kebetulan dapat disini, kita cek lokasi dan cocok jadi yauda pilih disini. Selain itu si pertimbangan utamanya ya karena lokasi Galaxy di Bekasi itu kan lokasi ramai ya, dan dari dulu itu emang banyak tempat kuliner disini jadi menurut kita kalau dilihat dari segi pasarnya itu cocok untuk buka coffee shop disini.
3. Kelebihan sih banyak ya, Coffee Broker itu sebenarnya inign menghadirkan konsep yang cozy dan asik gitu buat nongkrong, oh ia ga hanya nongkrong si lahannya juga bisa kita sewain buat acara kecil2an gitu kaya ultah dan lainnya. Coffee Broker juga rutin ngadain live music dari band local dan juga beberapa kali ngadain nobar bola ataupun saat nobar Moto GP kemarin.
4. Menurut saya pribadi sih penting ya, karena kan jaman sekarang ini kalau kita buka usaha tapi pemasarannya itu kurang ya ga akan jalan dan susah laku juga karena orang gatau. Orang jaman sekarang tu lebih merhatiin gitu konsep pemasaran, apalagi coffee shop saingan kita juga banyak jadi harus bener-bener direncanain biar pelanggan itu tertarik.
5. Kalau untuk strateginya Broker sih bisa dibilang lebih fokusnya ke medsos ya buat pemasarannya. Karena kan jaman sekarang ini medsos IG itu emang banyak peggunganya ya, jadi kita incar pemasraannya disitu.
6. Kalau konten di ig Broker sih di update secara berkala ya mulai dari update menu makanan minuman, view lokasi, sampe ke info info event yang mau diadain di Broker. Kalau untuk berapa kali posting itu tergantung kondisi, dan biasanya tim admin medsos kita yang ngondisiin untuk konten itu.

## Hasil Wawancara Key Informan 2 (Admin Media Sosial Coffee Broker)

### Profil Key Informan 2

Nama : Dimas

Usia : 25 Tahun

Posisi : Admin Media Sosial Coffee Broker

### Jawaban Wawancara :

1. Ya pada dasarnya sih menyesuaikan kondisi sekarang ya, di era digital sekarang ini medsos seperti Instagram itu sangat berkembang tidak hanya sebatas untuk komunikasi, namun juga bisa untuk memasarkan produk. Selain itu juga pengguna IG juga banyak dan terus berkembang jadi makin bagus untuk menggunakannya dalam komunikasi pemasaran Broker.
2. Untuk fitur sebenarnya banyak kan di Instagram, tapi untuk Broker ini biasanya menggunakan fitur postingan feeds di akun Instagram Broker dan juga Instastorynya sih, tapi kita juga terkadang pakai fitur Reels kalau posting video-video yang lebih detail. Sebenarnya untuk alasan pemanfaatan fitur itu memiliki beberapa pertimbangan ya, diantaranya efektif untuk komunikasi pemasaran Broker. Contohnya misalkan postingan feeds, kan ada fitur like dan comment tuh, trus Instastory bisa langund di reply juga kan.
3. Kita di Instagram akan terus update di Instastory, postingan feed, kadang juga video di Reels. Untuk jenis postingannya juga beda-beda tentunya, kaya menu, promo, info event, dan lainnya. Nah informasi yang kita update itu beda-beda tergantung kita mau posting apa dan penggunaan bahasanya juga berbeda untuk captionnya, jadi biar follower Broker selalu dapet info-info terbaru gitu dari Broker makanya kita ga hanya upadate info itu-itu aja, ada perencanaannya gitu. Tapi kita juga lihat waktu karena kan biasanya ada jam-jam tertentu atau ada momen tertentu yang lagi rame tuh di Instagram, nah kita targetin di waktu itu.
4. Ya untuk update konten itu sesuai kondisi ya, jadi tergantung ada promo apa hari itu di Broker atau ada event apa di Broker jadi menyesuaikan. Biasanya kita selingin juga dengan foto produk, spot view Broker, dan juga untuk pembukaan biasanya kita juga memberi tahu informasi jadwal operasional Broker.
5. Tentu dong selalu berubah-ubah kan ga mungkin kita update kontennya itu-tiu aja, makannya kita disini ada planning update jadi jelas apa aja yang bakal di update hari itu mulai dari urutan, jenis konten dan sebagainya. Untuk isinya juga tentunya ngikutin kondisi yang ada, kita biasanya ngikut suatu hal yang

lagi trend atau viral, nah itu bisa kita jadiin acuan konten kita biar asik dan menarik untuk dilihat.

6. Bisa dibilang banyak sih, kaya ada sharing tentang informasi sehari-hari, terus kita sharing tentang hal-hal yang emang lagi trending gitu. Broker kan juga aktif ya ngadain kegiatan social atau event semacamnya lah yang ramai, misal berbagi, buka puasa Bersama, ikut acara panti social dan lainnya. Nah itu biasanya kita masukin juga di konten Instagram Broker. Pokoknya updateannya ga hanya sebatas promosi aja.
7. Keberhasilan itu kita biasanya liat di respon kontennya aja sih, kaya misal yang kita update di Instastories itu kita lihat berapa viewsnya setiap postingan dan jenisnya, nanti kita evaluasi. Untuk postingan dan Reels biasanya kita lihat commentnya. Selain itu kita juga lihat respon komentar di postingan dan tanggapan follower yang me reply Instastories Broker. Kita evaluasi juga gimana sih respon dari follower Broker ini.
8. Tentu ada dan tanggapannya pun beragam ya, Namanya media social pasti banyak pendapat masing-masing. Terkadang ada tanggapan yang berupa pujian ataupun kritikan, jadi ya kita menanganinya itu sesuai kondisi apabila ada kekurangan kita berusaha meminta maaf dan meminta saran sih agar bisa dijadikan pelajaran berikutnya.
9. Kendalanya si ya tentunya dalam proses pembuatan kontennya ya menurut saya, karena kan kita harus menyesuaikan isi konten yang disampaikan seperti memilih visual yang tepat, penggunaan Bahasa yang pas tidak berlebihan namun tetap jelas, karena kan ga semua konten itu bisa pake Bahasa yang Panjang ya kaya missal Instastories kan gamungkin kita banyak tulisan di foto atau videonya. Selain itu sih kaya masalah di comment atau like aja ga semua postingan feeds kita itu banyak like sama commentnya, jadi kita mesti evaluasi lagi untuk perihal konten tersebut.
10. Ya kita akan merespon kendala tersebut dengan melakukan beberapa hal yang dapat memperbaiki keadaan, seperti misalnya untuk menanggapi pertanyaan atau komentar yang ada di postingan atau dm reply Instastories kita akan jawab sebaik dan se informatif mungkin. Untuk konten kita juga terus melakukan evaluasi, mana konten yang banyak membuat respon mana yang tidak sehingga bisa ditentukan untuk strategi kedepannya dalam update di Instagram Coffee Broker.

### **Hasil Wawancara Informan 1 (Pelanggan 1 Coffee Broker)**

#### **Profil Informan 1**

Nama : Nurani  
Usia : 24 Tahun  
Posisi : Pelanggan Coffee Broker

#### **Jawaban Wawancara :**

1. Saya sih awalnya tau Broker dari temen ya, terus saya iseng cari-cari di Instagramnya terus ketemu akunnya dan saya follow. Nah dari situ saya baru tertarik untuk ke Coffee Broker setelah melihat updateannya.
2. ga nentu sih kalua buka ignya ya, jadi ya liat konten dari Broker pas lagi buka aja. Biasanya sih saya liat instatoriesnya Broker
3. Bagus sih kalau kata saya, karena kan sekarang apapun sudah digital ya, lebih simple dan fleksibel. Apalagi sekarang Instagram ini lagi naik bgt gitu, jadi lebi gampang buat dapat attention dari pelanggannya.
4. Kontennnya si menarik ya yang di update sama Broker. Saya juga biasanya liat info-info event yang berlangsung kaya siapa band yang bakal manggung di hari itu.
5. Kalau saya pribadi sih tertarik ya, karena misal ada live music atau promo yang berlaku hari itu kalau menarik ya kita tentu akan tertarik ngopi di Broker.
6. Sebenarnya ada ya, kita kan buka ig ga selalu saat Broker update ya, jadi kadang ga ngelihat updatean Broker. Kita kan juga ga selalu buka profilnya Broker, itu aja sih sebenarnya.

### **Hasil Wawancara Informan 2 (Pelanggan 2 Coffee Broker)**

#### **Profil Informan 2**

Nama : Zaki  
Usia : 23 Tahun  
Posisi : Pelanggan Coffee Broker

#### **Jawaban Wawancara :**

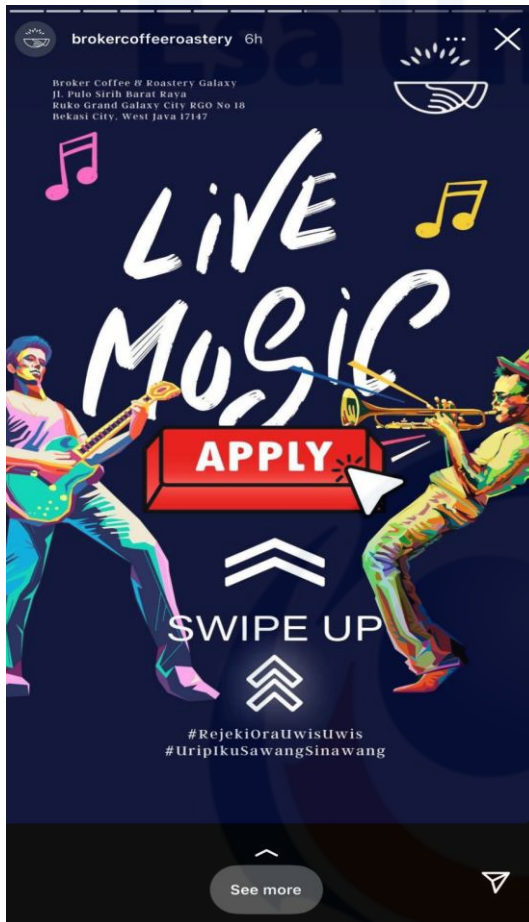
1. Awal tau Coffee Broker karena pernah lewat di depannya dan itu rame. Terus waktu itu saya juga sempat tanya-tanya café yang bisa dijadiin tempat buat acara lamaran, saya dapet info itu salah satunya di Broker karena katanya ada area terbukanya. Kebetulan waktu itu kaka saya mau lamaran dan minta tolong cari tempat gitu, nah akhirnya saya cari info lagi mengenai coffee broker.



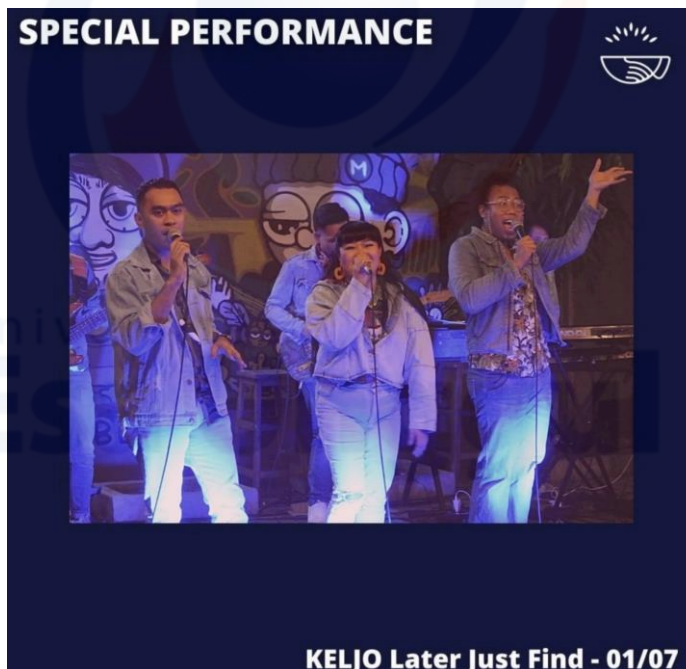
2. Kalau liat updateannya Broker lumayan sering ya, apalagi instastoriesnya. Untuk update feedsnya jarang ya karena kan kita harus buka profil Broker itu dulu, kecuali pas lewat di explore.
3. Strateginya pas untuk saat ini kalau menurut saya, karena kan kita juga lebih mudah dapat informasi dari Broker itu secara online ya salah satunya melalui Instagramnya.
4. Untuk konten di ignya broker lumayan sih, kadang update event , kaya misal infoin band apa yang bakal jadi guest star di hari itu.
5. Lumayan sih karena kan pasti timbul lah rasa tertarik pas liat produk atau event yang mau diadain di Broker.
6. Kekurangannya sih kalau kata saya di konten feedsnya sama Reels ya, saya lihat kurang update beda dengan snapgramnya yang tiap hari update. Soalnya kan kalo snapgram seharian udah hilang jadi gabisa dilihat lagi gitu.

Lampiran Konten Coffee Broker

Konten Instastory Coffee Broker



Konten Feeds Coffee Broker





Konten Reel Coffee Broker

