

## Lampiran Wawancara

### STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* O'Good Coffee & Eatery DALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE* PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @ogoodcoffee

**Informan 1** : *Key Informan*

Tanggal wawancara : 19 Februari 2023

Tempat/waktu : O'Good Coffee & Eatery Jl. Dr. Susilo Raya No.16, RT:001  
RW:003, Grogol, Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta  
Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11450

#### **Identitas Informan 1**

Nama : Gabriella Ciquitha Thensy

Pekerjaan : Manajemen O'Good Coffee & Eatery

1. Sudah berapa lama kakak menjabat sebagai Manajer O'Good Coffee & Eatery?
2. Apa konsep dan keunikan yang dimiliki oleh O'Good Coffee & Eatery?
3. Strategi komunikasi apa yang dilakukan oleh O'Good Coffee & Eatery dalam membangun *Brand Image*?
4. Apa yang dilakukan oleh O'Good Coffee & Eatery dalam menghadapi kompetitor *coffee shop* baru?
5. Siapakah yang pernah di invite untuk mengisi entertainment/hiburan di O'Good Coffee & Eatery?
6. Apa saja jenis entertainment/hiburan yang diselenggarakan oleh O'Good Coffee & Eatery di setiap Senin-Sabtu?
7. Mengapa O'Good Coffee & Eatery memilih media sosial Instagram untuk membangun *Brand Image*?
8. *Brand Image* apa yang diinginkan oleh O'Good Coffee & Eatery dimata masyarakat?
9. Siapakah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan akun Instagram @ogoodcoffee?
10. Apakah dengan menggunakan media sosial Instagram untuk melakukan strategi komunikasi *Public Relations* dalam membangun *Brand Image* sudah cukup efektif?
11. Apa saja fasilitas yang disediakan oleh O'Good Coffee & Eatery?
12. Apakah O'Good Coffee & Eatery pernah mendatangkan *Food Vlogger* atau *Influencer* untuk mereview dan merekomendasikan O'Good Coffee & Eatery?
13. Siapakah selebgram yang pernah di invite untuk mereview dan merekomendasikan O'Good Coffee & Eatery?

14. Apakah setelah itu ada peningkatan jumlah pengunjung O'Good Coffee & Eatery?
15. Bagaimana cara O'Good Coffee & Eatery mengevaluasi strategi yang telah dilaksanakan?

**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* O'Good Coffee & Eatery  
DALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE* PADA MEDIA SOSIAL  
INSTAGRAM @ogoodcoffee**

**Informan 1** : *Key Informan*

Tanggal wawancara : 19 Februari 2023

Tempat/waktu : O'Good Coffee & Eatery Jl. Dr. Susilo Raya No.16, RT:001  
RW:003, Grogol, Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta  
Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11450

**Identitas Informan 1**

Nama : Gabriella Ciquitha Thensy

Pekerjaan : Manajemen O'Good Coffee & Eatery

1. Mengapa memilih media sosial Instagram untuk melakukan publikasi dan publisitas O'Good Coffee & Eatery?
2. Apakah ada hambatan dalam melakukan publikasi dan publisitas melalui Instagram @ogoodcoffee?
3. Apa bentuk strategi yang digunakan pada Instagram @ogoodcoffee?
4. Bagaimana cara menyusun pesan dan konsep pada setiap *content* yang diposting di Instagram @ogoodcoffee?
5. Bagaimana bentuk pesan dalam penyusunan setiap *calendar event* di Instagram @ogoodcoffee?
6. Bagaimana cara mengukur *Engagement rate* pada Instagram @ogoodcoffee?
7. Siapakah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan akun Instagram @ogoodcoffee?
8. Fitur-fitur Instagram apa yang digunakan oleh O'Good Coffee & Eatery?
9. Apa tujuan menggunakan fitur-fitur tersebut? (Seperti judul foto, ogoodcoffee (@), hashtag (#) pada postingan @ogoodcoffee Hastag apa yang sering digunakan?
10. Apa yang dilakukan untuk mendapatkan feedback terhadap followers Instagram @ogoodcoffee?

**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* O'Good Coffee & Eatery  
DALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE* PADA MEDIA SOSIAL  
INSTAGRAM @ogoodcoffee**

**Informan 2**

Tanggal wawancara : 22 Februari 2023

Tempat/waktu : O'Good Coffee & Eatery Jl. Dr. Susilo Raya No.16, RT:001  
RW:003, Grogol, Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta  
Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11450

**Identitas Informan 2**

Nama : Paramita Yuni Prahesti

Pekerjaan : *Digital Marketing* O'Good Coffee & Eatery

1. Sudah berapa lama kakak menjabat sebagai Digital Marketing O'Good Coffee & Eatery?
2. Apa konsep dan keunikan yang dimiliki oleh O'Good Coffee & Eatery?
3. Strategi komunikasi apa yang dilakukan oleh O'Good Coffee & Eatery dalam membangun *Brand Image*?
4. Apa yang dilakukan oleh O'Good Coffee & Eatery dalam menghadapi kompetitor *coffee shop* baru?
5. Siapakah yang pernah di invite untuk mengisi entertainment/hiburan di O'Good Coffee & Eatery?
6. Apa saja jenis entertainment/hiburan yang diselenggarakan oleh O'Good Coffee & Eatery di setiap Senin-Sabtu?
7. Mengapa O'Good Coffee & Eatery memilih media sosial Instagram untuk membangun *Brand Image*?
8. *Brand Image* apa yang diinginkan oleh O'Good Coffee & Eatery dimata masyarakat?
9. Siapakah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan akun Instagram @ogoodcoffee?
10. Apakah dengan menggunakan media sosial Instagram untuk melakukan strategi komunikasi *Public Relations* dalam membangun *Brand Image* sudah cukup efektif?
11. Apa saja fasilitas yang disediakan oleh O'Good Coffee & Eatery?
12. Apakah O'Good Coffee & Eatery pernah mendatangkan *Food Vlogger atau Influencer* untuk mereview dan merekomendasikan O'Good Coffee & Eatery?
13. Siapakah selebgram yang pernah di invite untuk mereview dan merekomendasikan O'Good Coffee & Eatery?
14. Apakah setelah itu ada peningkatan jumlah pengunjung O'Good Coffee & Eatery?
15. Bagaimana cara O'Good Coffee & Eatery mengevaluasi strategi yang telah dilaksanakan?

**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* O'Good Coffee & Eatery  
DALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE* PADA MEDIA SOSIAL  
INSTAGRAM @ogoodcoffee**

**Informan 2**

Tanggal wawancara : 22 Februari 2023

Tempat/waktu : O'Good Coffee & Eatery Jl. Dr. Susilo Raya No.16, RT:001  
RW:003, Grogol, Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta  
Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11450

**Identitas Informan 2**

Nama : Paramita Yuni Prahesti

Pekerjaan : *Digital Marketing* O'Good Coffee & Eatery

1. Sudah berapa lama kakak menjabat sebagai *Digital Marketing* O'Good Coffee & Eatery?
2. Mengapa memilih media sosial Instagram untuk melakukan publikasi dan publisitas O'Good Coffee & Eatery?
3. Apakah ada hambatan dalam melakukan publikasi dan publisitas melalui Instagram @ogoodcoffee?
4. Apa bentuk strategi yang digunakan pada Instagram @ogoodcoffee?
5. Bagaimana cara menyusun pesan dan konsep pada setiap *content* yang diposting di Instagram @ogoodcoffee?
6. Bagaimana bentuk pesan dalam penyusunan setiap *calendar event* di Instagram @ogoodcoffee?
7. Bagaimana cara mengukur *Engagement rate* pada Instagram @ogoodcoffee?
8. Siapakah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan akun Instagram @ogoodcoffee?
9. Fitur-fitur Instagram apa yang digunakan oleh O'Good Coffee & Eatery?
10. Apa tujuan menggunakan fitur-fitur tersebut? (Seperti judul foto, ogoodcoffee (@), hashtag (#) pada postingan @ogoodcoffee Hastag apa yang sering digunakan?)
11. Apa yang dilakukan untuk mendapatkan feedback terhadap followers Instagram @ogoodcoffee?

**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* O'Good Coffee & Eatery  
DALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE* PADA MEDIA SOSIAL  
INSTAGRAM @ogoodcoffee**

**Informan 1** : Customer O'Good Coffee & Eatery (pengguna aktif Instagram)

Tanggal wawancara : 26 Februari 2023

Tempat/waktu : O'Good Coffee & Eatery Jl. Dr. Susilo Raya No.16, RT.:001  
RW:003, Grogol, Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta  
Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11450

**Identitas Informan 1**

Nama : Alfina Deonita

Umur : 22 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

1. Sejak kapan anda mengetahui O'Good Coffee & Eatery?
2. Apakah anda followers on Instagram @ogoodcoffee?
3. Mengapa anda memfollow Instagram @ogoodcoffee?
4. Bagaimana pendapat anda mengenai konten yang ada di akun @ogoodcoffee?
5. Mengapa anda tertarik untuk berkunjung dan membeli produk ke O'Good Coffee & Eatery?
6. Apakah anda merekomendasikan konten yang ada di @ogoodcoffee ke orang lain?
7. Apakah makanan minuman yang anda beli saat berkunjung ke O'Good Coffee & Eatery sesuai dengan postingan foto yang dilihat @ogoodcoffee?
8. Apakah alasan anda berkunjung dan membeli makanan minuman ke O'Good Coffee & Eatery?
9. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh O'Good Coffee & Eatery?
10. Menurut kamu apa keunggulan dari O'Good Coffee & Eatery yang tidak dimiliki dari coffee shop lain yang pernah anda kunjungi?

**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* O'Good Coffee & Eatery  
DALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE* PADA MEDIA SOSIAL  
INSTAGRAM @ogoodcoffee**

**Informan 1** : Customer O'Good Coffee & Eatery (pengguna aktif Instagram)

Tanggal wawancara : 2 Maret 2023

Tempat/waktu : O'Good Coffee & Eatery Jl. Dr. Susilo Raya No.16, RT.:001  
RW:003, Grogol, Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta  
Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11450

**Identitas Informan 1**

Nama : Salsabila adinda

Umur : 21 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

1. Sejak kapan anda mengetahui O'Good Coffee & Eatery?
2. Apakah anda followers on Instagram @ogoodcoffee?
3. Mengapa anda memfollow Instagram @ogoodcoffee?
4. Bagaimana pendapat anda mengenai konten yang ada di akun @ogoodcoffee?
5. Mengapa anda tertarik untuk berkunjung dan membeli produk ke O'Good Coffee & Eatery?
6. Apakah anda merekomendasikan konten yang ada di @ogoodcoffee ke orang lain?
7. Apakah makanan minuman yang anda beli saat berkunjung ke O'Good Coffee & Eatery sesuai dengan postingan foto yang dilihat @ogoodcoffee?
8. Apakah alasan anda berkunjung dan membeli makanan minuman ke O'Good Coffee & Eatery?
9. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh O'Good Coffee & Eatery?
10. Menurut kamu apa keunggulan dari O'Good Coffee & Eatery yang tidak dimiliki dari coffee shop lain yang pernah anda kunjungi?

## TRANSKIP WAWANCARA

Peneliti: Yasinta Komala

Judul: STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* O'Good Coffee & Eatery DALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE* PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @ogoodcoffee.

Tempat / Tanggal : O'Good Coffee & Eatery / 19 Februari 2023

Nama Informan: Gabriella Ciquitha Thensy (*Key Informan*)

Pekerjaan: Manajemen O'Good Coffee & Eatery

### 1. Pengkodean terbuka (*Open Coding*)

*Tabel 6.1 Open Coding Key Informan*

Kode	Transkrip Data	Kategorisasi (Analisis/Coding)
0	<p>Y : Selamat Sore Ka Gaby, sebelumnya terimakasih karena sudah mengizinkan dan bersedia untuk meneliti dan mewawancarai pada penelitian aku ka.</p> <p>G : Selamat Sore Ka Yasinta, sama – sama ka, kamu jurusan apa?</p> <p>Y : Aku jurusan Public Relations ka.</p> <p>G : oh PR, terus ini penelitian Skripsi ya?</p> <p>Y : iya ka Gaby, oh ya ka yuk kita mulai sesi wawancaranya.</p> <p>G : okey boleh kita mulai.</p>	Pembukaan
1	<p>Y : Sudah berapa lama sih ka Gaby menjabat sebagai Manajer O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>G : Aku menjabat dan <i>start</i> sebagai Manajer O'Good Coffee &amp; Eatery sejak tahun 2020 jadi tahun ini sudah masuk ke 3 tahun.</p> <p>Y: Oh, jadi dari awal berdirinya O'Good Coffee &amp; Eatery ini ya ka?</p> <p>G: iya betul ka yas.</p>	Periode jabatan yang dijabat oleh informan
2	<p>Y: Okey ka, next apa konsep dan keunikan yang dimiliki oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dibandingkan dengan <i>coffee shop</i> lainnya ka?</p>	<i>Brand Image</i> Konsep dan keunikan



	<p>G: Okey, aku bisa bilang yang pertama aku bermain di konsep. Jadi kalau ada customer masuk sering banget tanya “ka disebelah itu apa bedanya sama yang disini” jadi kalau kita masuk ada 3 tipe ruangan, jadi yang di <i>indoor</i> pintu masuk lebih ke tema konsep astrologi atau zodiak, lalu di sebelah ruangan utama masih di <i>indoor</i> di area ini tema konsepnya oriental, sama yang dibelakang atau <i>outdoor</i> tema konsepnya <i>garden</i>.</p>	
3	<p>Y: okey ka next, Strategi komunikasi apa sih ka yang dilakukan oleh O’Good Coffee &amp; Eatery dalam membangun <i>Brand Image</i>?</p> <p>G : Strategi komunikasi, mungkin bisa dikasih tau dulu gak biasanya yang termasuk ke dalam strategi komunikasi itu seperti apa?</p> <p>Y: Strategi komunikasi yang dilihat dari O’Good ini kan melalui media sosial Instagram dengan membuat <i>content-content</i> menarik, dan yang aku ingin tahu strategi komunikasi O’Good Coffee &amp; Eatery sendiri ini lebih menjurus ke strategi komunikasi apa ka?</p> <p>G: Komunikasi selama dan sejauh ini yang kita lakukan sudah pasti di media sosial, kita juga aktif di Instagram, Tik tok, dan Whatsapp. Jadi maksudnya kalau ada promo-promo kita selalu blast di Instagram, Tik tok, dan Whatsapp seperti itu.</p> <p>Y: Oh, okey ka.</p>	Strategi Komunikasi Media sosial

4	<p>Y: Apa sih ka yang dilakukan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dalam menghadapi kompetitor <i>coffee shop</i> baru?</p> <p>G: Pertama, coffee shop di daerah Grogol yang paling banyak <i>Entertainment</i> nya itu O'Good Coffee &amp; Eatery hal ini bisa dilihat melalui Instagram @ogoodcoffee dari hari Senin – Sabtu setiap malam kita ada acara. Setiap acara yang disini dari daerah Grogol dari ini pun kita salah satu pencetus atau pertama kali yang membuat acara seperti ini. Jadi kita tetap melakukan yang terbaik dibandingkan kompetitor yang lain dan menurut aku konsep, makanan mungkin orang preferensi bisa berbeda-beda, jadi orang yang bakal balik lagi kesini lagi itu ya karena <i>Entertainment</i> nya itu tadi.</p> <p>Y: Okey ka gaby.</p>	<p><i>Events</i> (Penyusunan program acara)</p>
5	<p>Y: Siapakah yang pernah di <i>invite</i> untuk mengisi <i>entertainment</i>/hiburan di O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>G: Kita juga pernah mengundang penyanyi Danilla Riyadi, lalu juga <i>stand up comedy</i> yaitu Adriano Qalbi dan Sore Band</p> <p>Y: Oh okey ka.</p>	<p><i>Events</i> (Penyusunan program acara)</p>
6	<p>Y: Apa saja jenis <i>entertainment</i>/hiburan yang diselenggarakan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery di setiap Senin-Sabtu?)</p> <p>G: Kalau jenis hiburan yang kita sediakan itu ada 4 jenis diantaranya, <i>Karaoke Night</i>, <i>Single Acoustic</i>, <i>DJ Live Performance</i>, dan Semi Full Band <i>Acoustic</i>.</p> <p>Y:Oh okey ka</p>	<p><i>Events</i> (Penyusunan program acara)</p>
7	<p>Y: Mengapa O'Good Coffee &amp; Eatery memilih media sosial Instagram untuk membangun <i>Brand Image</i>?</p> <p>G : Karena media sosial Instagram yang banyak digunakan dikalangan masyarakat Indonesia maka disitulah kita menggunakan media tersebut sebagai peluang usaha F&amp;B dan memberikan</p>	<p>Publikasi Media sosial Instagram</p>

	<p>informasi mengenai O'Good Coffee &amp; Eatery yang lebih merata. Y: Okey ka.</p>	
8	<p>Y: <i>Brand Image</i> apa yang diinginkan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery di mata masyarakat? G: <i>Brand Image</i> yang kita inginkan yaitu, tempat coffee yang nyaman untuk sekedar <i>hangout, meeting</i> bersama teman. Y: oh okey ka.</p>	<i>Brand Image</i>
9	<p>Y: Siapa sih ka yang bertanggung jawab dalam pengelolaan akun Instagram @ogoodccoffee? G: Kalau yang bertanggung jawab secara langsung adalah tim aku yang namanya Mitha, tetapi kalau untuk ide <i>content</i> dari segala macam itu tetap dikelola langsung melalui aku sendiri. Y: Oh okey ka, jadi ka Gaby sendiri planner, lalu ka Mitha sebagai eksekutor. G: Iya betul.</p>	Pengelolaan akun instagram
10	<p>Y: oh ya ka, Apakah dengan menggunakan media sosial Instagram untuk melakukan strategi komunikasi <i>Public Relations</i> dalam membangun <i>Brand Image</i> sudah cukup efektif? G: Okey, menurut aku selaku Manajemen masih belum efektif, karena media sosial kan banyak bukan hanya Instagram, kita harus tetap memaksimalkan di semua chanel akun seperti update Google menu, social media Instagram juga iya, dan Tik Tok juga iya. Y: okey ka.</p>	Strategi komunikasi PR <i>Brand image</i>

11	<p>Y: Apa saja fasilitas yang disediakan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>G: Fasilitas yang seperti apa maksudnya?</p> <p>Y: Seperti toilet, atau ada musolla ka gitu.</p> <p>G: Oh okey, untuk saat ini fasilitas yang disediakan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery sudah pasti ada toilet, stop kontak, WIFI, dan musholla kita masih on the way atau progress pembuatan.</p> <p>Y: Okey ka</p>	Fasilitas pendukung
12	<p>Y: Apakah O'Good Coffee &amp; Eatery pernah mendatangkan <i>Food Vlogger</i> atau <i>Influencer</i> untuk mereview dan merekomendasikan O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>G:Pernah, kita pernah tapi bukan Food Vlogger sih tapi lebih ke selebgram tapi bukan yang bener-bener Food Vlogger tapi lebih ke selebgram kopi.</p> <p>Y: Oh, salah satunya seperti Jakartacoffeespot ya ka?</p> <p>G: Iya seperti itu.</p>	<i>Invite selebgram</i> <i>Brand image</i>
13	<p>Y: Siapakah selebgram yang pernah di <i>invite</i> untuk mereview dan merekomendasikan O'Good Coffee &amp; Eatery?)</p> <p>G: Selebgram yang pernah kita <i>invite</i> ada, Lydia Oey, Vanissa Karis, Borzoi.</p> <p>Y: oh okey ka.</p>	<i>Invite selebgram</i> <i>Brand image</i>
14	<p>Y: Apakah setelah itu ada peningkatan jumlah pengunjung O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>G: Sudah pasti iya, karena exposurenya kan kita mengkomunikasikannya melalui Instagram mungkin yang datang tidak follow tetapi dengan melihat iklan oh ini ada tempat kopi.</p> <p>Y: Oh okey ka.</p>	Peningkatan jumlah pengunjung

15	<p>Y: Bagaimana cara O'Good Coffee &amp; Eatery mengevaluasi strategi yang telah dilaksanakan?</p> <p>G: Evaluasi itu disesuaikan dengan memposting satu content kita melihat feedbacknya bagaimana dilapangan seperti apa.</p> <p>Y: Oh gitu, biasanya itu perbulan atau per postingan?</p> <p>G: Kita selalu perbulan iya, dan perposting iya.</p>	Evaluasi strategi yang telah dilaksanakan
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

## TRANSKIP WAWANCARA

Peneliti: Yasinta Komala

Judul: STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* O'Good Coffee & EateryDALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE* PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @ogoodcoffee.

Tempat / Tanggal : O'Good Coffee & Eatery / 19 Februari 2023

Nama Informan: Gabriella Ciquitha Thensy (*Key Informan*)

Pekerjaan: Manajemen O'Good Coffee & Eatery

### 1.Pengkodean terbuka (*Open Coding*)

*Tabel 6. 2 Open Coding Key Informan*

Kode	Transkrip Data	Kategorisasi (Analisis/Coding)
0	<p>Y: Ka Gaby, apa aku boleh sekalian wawancara soal pertanyaan untuk ka paramitha?</p> <p>G: Oh boleh kok, karena kebetulan hari ini dia sakit, jadi kamu boleh sekalian tanya ke aku, nanti kamu boleh wawancara dia lagi. Dan Mitha itu juga satu tim sama aku,jadi aku bisa kok membantu menjawab pertanyaan dia.</p> <p>Y: Okey ka Gaby, terimakasih.</p> <p>G: Sama-sama Ka Yasinta.</p>	Pembukaan
1	<p>Y : Mengapa memilih media sosial Instagram untuk melakukan publikasi dan publisitas O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>G: Okey, kalau ditanya kenapa Instagram dan Tik tok sekarang kan menjadi tempatnya bertukar informasi dan paling banyak digunakan di Indonesia maupun di Negara lain. Jadi karena mayoritas orang Indonesia itu juga lebih memilih media sosial Instagram dibandingkan dengan media sosial lainnya maka kita aktifnya dan peluang bisnisnya itu aja.</p> <p>Y:Okey ka karena yang kita tau juga bahwa Instagram kan mempunyai fitur-</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Publikasi dan publisitas</li><li>- Media sosial Instagram</li><li>- Fitur Instagram</li></ul>

	<p>fitur yang memudahkan orang untuk share cerita untuk mereview kepada followersnya dengan memberikan tag tempat usaha yang dikunjunginya.</p> <p>G: Iya betul.</p>	
2	<p>Y: Apakah ada hambatan dalam melakukan publikasi dan publisitas melalui Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>G: Kalau mau dibilang hambatan pasti banyak, kenapa karena yang follow Instagram @ogoodcoffee belum tentu juga customer disini dan customer disini pun belum tentu memfollow Instagram @ogoodcoffee. Jadi mungkin yang bisa jadi follow @ogoodcoffee walaupun followersnya real hanya ingin tau informasi saja, tapi untuk menarik audience seluruh contoh (followersnya misalnya 10k aku pikir itu mustahil kalau seluruh followersnya kesini ) untuk sekarang belum.</p> <p>Y: Okey ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram</li> <li>- Publikasi dan publisitas</li> </ul>
3	<p>Y: Apa bentuk strategi yang digunakan pada Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>G: Pastinya bentuk strategi yang digunakan yang lagi high atau trend untuk konten, lalu kita menampilkan makanan apa saja yang ada disini secara tidak langsung dengan gambar-gambar menarik terus di iklankan juga.</p> <p>Y: Okey ka</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bentuk strategi</li> <li>- Instagram</li> </ul>
4	<p>Y: Bagaimana cara menyusun pesan dan konsep pada setiap <i>content</i> yang diposting di Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>G: Karena usaha ini bergerak dibidang F&amp;B industri, contoh (kalau kita ingin mengeluarkan menu baru kita ada sneak peak dulu kalau di lihat dari Instagram lalu gambar yang kita posting menampilkan filter B&amp;W dulu) selanjutnya akan kita launching menu baru tersebut.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyusunan pesan</li> <li>- Instagram</li> </ul>

	<p>Y: Oh iya ka, jadi kan followers akan penasaran ya ka sama postingan yang dipublikasikan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri.</p> <p>G: iya betul, jadi itu salah satu cara menyusun pesan dan konsep pada setiap content dan postingan @ogoodcoffee.</p>	
5	<p>Y: Bagaimana bentuk pesan dalam penyusunan setiap <i>calendar event</i> di Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>G: Kalau <i>calendar event</i> kita sudah pasti menyesuaikan dengan tema <i>calendar event</i> tersebut. Misalkan pada bulan Ramadhan content yang kita sajikan sudah pasti yang ada hubungannya dengan bulan puasa menyajikan takjil dan menu buka puasa seperti itu.</p> <p>Y: okey ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bentuk pesan</li> <li>- <i>Calendar event</i></li> <li>- Instagram</li> </ul>
6	<p>Y: Bagaimana cara mengukur <i>Engagement rate</i> pada Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>G: <i>Engagement rate</i> kalau diukur dengan dilihat dari Insight yang di Instagram O'Good Coffee &amp; Eatery itu sendiri, <i>Engagement rate</i> karena kan yang terukur hanya yang ada di data saja.</p> <p>Y: Okey ka</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Insight</i></li> <li>- Instagram</li> <li>- <i>Engagement rate</i></li> </ul>
7	<p>Y: Siapakah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan akun Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>G: Kalau yang bertanggung jawab secara langsung adalah tim aku yang namanya Mitha, tetapi kalau untuk ide content dari segala macam itu tetap dikelola langsung melalui aku sendiri.</p> <p>Y: Okey ka</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bertanggung jawab pengelolaan akun Instagram</li> </ul>
8	<p>Y: Fitur-fitur Instagram apa yang digunakan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fitur instagram</li> </ul>



	<p>G: Kalau fitur-fitur semua kita gunakan ya ka di Instagram, seperti <i>Reels</i>, <i>Content Idea</i>, <i>vote story</i>.</p> <p>Y: Okey ka.</p>	
9	<p>Y: Apa tujuan menggunakan fitur-fitur tersebut? (Seperti judul foto, <i>ogoodcoffee</i> (@), hashtag (#) pada postingan <i>@ogoodcoffee</i> Hastag apa yang sering digunakan?</p> <p>G: Tujuannya adalah memudahkan dari pengguna O'Good juga dan supaya exposurenya juga bisa lebih banyak. Contoh kalau kita memakai <i>#barista</i> kan banyak jadi dengan klik hastag tersebut, O'Good akan muncul di salah satu paganya.</p> <p>Y: Oh okey ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tujuan fitur instagram</li> </ul>
10	<p>Y: Apa yang dilakukan untuk mendapatkan feedback terhadap followers Instagram <i>@ogoodcoffee</i>?</p> <p>G: Feedback Nya, kita selalu menanyakan sih, kita mencoba <i>Engagement</i> dari customer dari story di Instagram.</p> <p>Y: Oh seperti, fitur vote yang disediakan oleh Instagram itu sendiri ya ka?</p> <p>G: Iya betul.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feedback</li> <li>- Instagram</li> </ul>

## TRANSKIP WAWANCARA

Peneliti: Yasinta Komala

Judul: STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* O'Good Coffee & Eatery DALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE* PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @ogoodcoffee.

Tempat / Tanggal: 22 Februari 2023

Nama Informan: Paramita Yuni Prahesti

Pekerjaan: *Digital Marketing* O'Good Coffee & Eatery

### 1. Pengkodean terbuka (*Open Coding*)

**Tabel 6.3 Open Coding Informan II**

Kode	Transkrip Data	Kategorisasi (Analisis/Coding)
0	<p>Y: Selamat Malam, Ka Mitha. Makasih ya ka sudah meluangkan waktu untuk wawancara penelitian aku.</p> <p>M : Sore Yas, iya sama-sama yas.</p> <p>Y: Okey ka, kita mulai aja yah.</p> <p>M: Yuk kita mulai.</p>	Pembukaan
2	<p>Y: Okey ka, next apa konsep dan keunikan yang dimiliki oleh O'Good Coffee &amp; Eatery ini ka?</p> <p>M: Okey, kalau konsep tuh kita punya 2 konsep, <i>coffee shop</i> sendiri, eatery sendiri. Kalau <i>coffee shop</i> itu kita lebih ke zodiak konsep yang kita miliki, sedangkan eatery sendiri kita ke Jepang konsepnya jadi makanan-makanan Jepang atau Chinese food.</p> <p>Y: Oh aku kira tuh, kalau eatery tuh lebih ke kaya cake atau apa gitu ka.</p> <p>M: Kita juga menjual cake tapi kita lebih memasarkan makanan-makanan berat.</p> <p>Y: Oh okey ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Brand Image</i></li> <li>- Konsep dan keunikan</li> </ul>
3	<p>Y: okey ka next, Strategi komunikasi apa sih ka yang dilakukan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dalam membangun <i>Brand Image</i>?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategi komunikasi</li> <li>- <i>Brand image</i></li> </ul>

	<p>M: Strategi dari O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri kita pasti bikin banner besar, jadi pas mereka lewat O'Good Coffee &amp; Eatery kan langsung pesan yang dibuat dalam bentuk banner tersebut. Jadi orang tersebut sudah punya brand image sendiri "oh O'Good Coffee &amp; Eatery itu enak, ada hiburan nya, menu baru.</p> <p>Y: Jadi O'Good Coffee &amp; Eatery itu punya ciri khas yang bikin orang balik lagi ya ka.</p> <p>M: iya betul, kita juga menayangkan televisi yang bertujuan menginformasikan yang harus disampaikan kepada customer.</p> <p>Y: Okey ka.</p>	
4	<p>Y: Apa sih ka yang dilakukan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dalam menghadapi kompetitor <i>coffee shop</i> yang kita tau bahwa mereka menyediakan jenis hiburan yang hampir sama dan apa sih yang O'Good Coffee Eatery lakukan untuk menghadapi hal tersebut?</p> <p>M: Dari O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri dan dibagian aku selaku digital marketing pastinya akan membuat promo, lalu juga menciptakan hal-hal yang baru, contohnya : Pada hari Rabu ada DJ Mixtape dan hiburan yang disediakan pada setiap Senin-Sabtu pasti ada interaksi langsung bersama customer dengan mengajak "duet" pastinya mereka merasakan suasana baru dan interaksi baru juga sama O'Good Coffee &amp; Eatery. Tentunya juga menu kita yang baru-baru.</p> <p>Y: Oh okey ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promo</li> <li>- <i>Event</i> / hiburan</li> </ul>
5	<p>Y: Siapakah yang pernah di <i>invite</i> untuk mengisi <i>entertainment</i>/hiburan di O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>M: Pada tahun 2020 ada Danilla</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Invite</i> penyanyi untuk mengisi hiburan</li> </ul>
6	<p>Y: Apa saja jenis <i>entertainment</i>/hiburan yang diselenggarakan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery di setiap Senin-Sabtu?)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis hiburan/<i>entertainment</i></li> </ul>

	<p>M: Ada 4 jenis hiburan pastinya untuk hari Senin-Sabtu yaitu <i>Karaoke Night, Single Acoustic, DJ Live Performance,</i> dan Semi Full Band <i>Acoustic.</i></p>	
7	<p>Y: Mengapa O'Good Coffee &amp; Eatery memilih media sosial Instagram untuk membangun <i>Brand Image</i>?</p> <p>M: Karena menurut aku dan O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri tuh Instagram merupakan platform yang paling banyak dijangkau hal ini dikarenakan Instagram sebagai alat media untuk memberikan info-info terkait O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri. Kita juga mempunyai Tiktok tapi untuk di Tik tok kita hanya fokus dengan membuat konten yang sedang trending yaitu aktivitas dan kegiatan para karyawan. Kalau untuk fokus membangun <i>Brand Imagenya</i> sudah pasti di Instagram.</p> <p>Y: Oh okey ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Brand image</i></li> <li>- Media sosial</li> <li>- Instagram</li> </ul>
8	<p>Y: <i>Brand Image</i> apa yang diinginkan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery di mata masyarakat?</p> <p>M : Sudah pasti <i>Brand Image</i> yang kita harapkan dimata masyarakat khususnya customer yaitu dengan tempat yang nyaman, cozy, dan yang gak buat orang itu bosan.</p> <p>Y: ah iya ka bener, yang kita tau bahwa O'Good Coffee &amp; Eatery juga menyediakan minuman alkohol seperti, beer dan soju.</p> <p>M: yahh bener, dan O'Good yang pertama kali Coffee Shop yang menjual minuman selain kopi, karena tidak semua orang datang order kopi jadi bisa aja untuk chill dan itulah yang membuat customer balik lagi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Brand Image</i></li> </ul>

9	<p>Y: Siapa sih ka yang bertanggung jawab dalam pengelolaan akun Instagram @ogoodccoffee?</p> <p>M: Pengelolaan fullnya dari Timeline, mencari ide content sampai dengan upload itu aku selaku digital marketingnya.</p> <p>Y: Oh okey ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bertanggung jawab media sosial Instagram</li> </ul>
10	<p>Y: oh ya ka, Apakah dengan menggunakan media sosial Instagram untuk melakukan strategi komunikasi <i>Public Relations</i> dalam membangun <i>Brand Image</i> sudah cukup efektif?</p> <p>M: Untuk saat ini sudah cukup efektif, tetapi akan lebih ditambah lagi dengan cara lebih banyak iklan promosi, menu baru, dan hiburan.</p> <p>Y: Okey ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategi PR</li> <li>- Media sosial</li> <li>- Instagram</li> </ul>
11	<p>Y: Apa saja fasilitas yang disediakan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>M: Tentunya O'Good Coffee &amp; Eatery tuh cocok buat orang yang sedang WFC atau Work From Coffee karena kita memiliki ketersediaan stop kontak di setiap tempat duduk, lalu Wifi, dan kebersihan yang kita jaga agar tetap nyaman.</p> <p>Y: Oh okey ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fasilitas pendukung</li> </ul>
12	<p>Y: Apakah O'Good Coffee &amp; Eatery pernah mendatangkan <i>Food Vlogger</i> atau <i>Influencer</i> untuk mereview dan merekomendasikan O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>M: Pernah banget, dari awal kita berdiri kita sudah mengundang <i>Influencer</i> jadi untuk sekarang sudah cukup terkenal sih</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invite selebgram</li> </ul>

13	<p>Y: Siapakah selebgram yang pernah di invite untuk mereview dan merekomendasikan O'Good Coffee &amp; Eatery ?</p> <p>M: Danilla, Lydia Oey kalau untuk JakartaCoffeeSpot mereka visit sendiri ke tempat kita tanpa diundang, jadi mereka langsung mempromosikan melalui official accountnya dengan menetag @ogoodcoffee jadi kita ada timbal baliknya meskipun kita gak tau karena tiba-tiba mereka visit.</p>	
14	<p>Y: Apakah setelah itu ada peningkatan jumlah pengunjung O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>M: Untuk peningkatan tidak terlalu efektif, tapi banyak yang ingin mengetahui apa saja yang dimiliki O'Good Coffee &amp; Eatery. Jadi lebih banyak interaksinya di Instagram tadi sih, jadi banyak yang follow.</p> <p>Y: Oh okey ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peningkatan jumlah pengunjung</li> </ul>
15	<p>Y: Bagaimana cara O'Good Coffee &amp; Eatery mengevaluasi strategi yang telah dilaksanakan?</p> <p>M: Untuk evaluasinya pastinya kita diadakan 1 bulan sekali, entah itu dari Instagram, konten, atau jam upload yang kurang konsisten sama pelayanan SDMnya dan dari rasa serta penyajian makanan pastinya.</p> <p>Y: Oh okay ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi strategi yang telah dilaksanakan</li> </ul>

## TRANSKIP WAWANCARA

Peneliti: Yasinta Komala

Judul: STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* O'Good Coffee & Eatery DALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE* PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @ogoodcoffee.

Tempat / Tanggal: 22 Februari 2023

Nama Informan: Paramita Yuni Prahesti

Pekerjaan: *Digital Marketing* O'Good Coffee & Eatery

### 1. Pengkodean terbuka (*Open Coding*)

**Tabel 6. 4 Open Coding Informan II**

Kode	Transkrip Data	Kategorisasi (Analisis/Coding)
	<p>Y: Selamat Malam, Ka Mitha. Makasih ya ka sudah meluangkan waktu untuk wawancara penelitian aku.</p> <p>M : Sore Yas, iya sama-sama yas.</p> <p>Y: Okey ka, kita mulai aja yah.</p> <p>M: Yuk kita mulai.</p>	Pembukaan
0	<p>Y: Sudah berapa lama kakak menjabat sebagai <i>Digital Marketing</i> O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>M: aku menjabat sebagai <i>Digital Marketing</i> sudah hampir 1 tahun</p> <p>Y: Oh okey ka.</p>	- Masa jabatan
1	<p>Y : Mengapa memilih media sosial Instagram untuk melakukan publikasi dan publisitas O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>M: Okey, kenapa Instagram sendiri itu platform media sosial sudah atau hampir pasti digunakan oleh semua usia, kalangan, jadi kita merangkap disitu karena agar mudah melakukan publikasi dan publisitas. Karena basicnya digital marketing fokusnya itu sama sosial media khususnya Instagram.</p> <p>Y: Oh okey ka</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Media sosial</li> <li>- Instagram</li> <li>- Publikasi dan publisitas</li> </ul>

2	<p>Y: Apakah ada hambatan dalam melakukan publikasi dan publisitas melalui Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>M: Kalau hambatan pasti ada, dari algoritma sendiri kan kadang berubah-ubah, terus juga kita melihat kompetitor melalui konten yang lebih keren jadi kita harus lebih dan buat yang lebih dari itu.</p> <p>Y: Okey ka, nah barusan kaka bilang dari kompetitor dari segi konten, yang aku lihat bahwa followers IG O'Good per-februari sudah hampir 4 ribu, tapi kenapa setiap konten yang berupa reels, postingan hanya mendapatkan like &lt;50 per postingan?</p> <p>M: Kalau dari itu, faktor jam posting kita yang tidak konsisten</p> <p>Y: Oh jadi gitu,</p> <p>M: iya jadi, dari kitanya mengejar target tapi tidak konsisten dengan jam postingannya.</p> <p>Y: Memangnya untuk jam yang tepat untuk melakukan upload itu jam berapa ka?</p> <p>M: Kalau dari IG O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri itu dari jam 15:00 – 21:00 Malam aktifnya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hambatan publikasi dan publisitas</li> <li>- Jam postingan yang kurang konsisten mengakibatkan like &lt;50 per postingan</li> </ul>
3	<p>Y: Apa bentuk strategi yang digunakan pada Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>M: Strategi yang digunakan biasanya di Instagram @ogoodcoffee itu adalah Reels yah, karena jangkauan reels itu lebih besar dari pada foto di Instagram sendiri pada saat ini seperti itu.</p> <p>Y: Oh okey,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bentuk strategi pada instagram</li> </ul>
4	<p>Y: Bagaimana cara menyusun pesan dan konsep pada setiap <i>content</i> yang diposting di Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>M: Untuk menyusun pesan dan konsep itu tergantung target, contohnya: kita ingin menjual menu baru yaitu "Bento" jadi kita fokus untuk ke target tersebut</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyusunan pesan disetiap postingan dan content di instagram</li> </ul>



	<p>yaitu “Bento” dengan menggunakan hastag, lalu menawarkan menu tersebut murah melalui iklan juga agar pesan yang disebarluaskan secara luas.</p> <p>Y: Oh okey ka</p>	
5	<p>Y: Bagaimana bentuk pesan dalam penyusunan setiap <i>calendar event</i> di Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>M: Di digital marketing sendiri kita punya timeline perbulan, jadi selama satu bulan itu di hari besar atau tanggal merah ada perayaan apa jadi kita sudah mempersiapkan jauh 1 bulan sebelumnya.</p> <p>Y: Oh jadi ketika sudah memasuki <i>calendar event</i> tersebut sudah terposting secara rapi ya ka?</p> <p>M: Iya betul, kaya bulan Maret sudah memasuki bulan Ramadhan jadi kita sudah melakukan <i>test food</i>, membuat konsep dari sekarang jadi maksimal H-3 puasa sudah terlaksana.</p>	- Calendar event
6	<p>Y: Bagaimana cara mengukur <i>Engagement rate</i> pada Instagram @ogoodcoffee apakah dengan menggunakan <i>insight</i> pada akun itu atau melalui platform lain yang sebagai mengukur <i>Engagement rate</i> media sosial.</p> <p>M: Kalau untuk di O’Good Coffee &amp; Eatery sendiri kita memakai <i>insight</i> pribadi, yang nantinya kita analisis sendiri perbulannya.</p> <p>Y: Oh okey ka.</p>	- Alat mengukur engagement rate pada instagram
7	<p>Y: Siapakah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan akun Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>M: Disini karena aku ada tim juga, jadi ada teman aku yang ikut terlibat dalam koreksi dua kali untuk setiap <i>content</i> atau</p>	- Bertanggung jawab pengelolaan akun instagram

	<p>informasi yang akan diposting di Instagram @ogoodcoffee.</p> <p>Y: oh okey ka, jadi kerja sama dalam 1 tim ada 2 orang ya ka.</p> <p>M: iya betul yas.</p>	
8	<p>Y: Fitur-fitur Instagram apa yang digunakan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>M: Untuk fitur sudah pastinya kita menggunakan Instastory, Reels, Iklan, Vote Pertanyaan, <i>Polling</i>, dan <i>Hashtag</i>.</p> <p>Y: Oh okey ka</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fitur fitur instagram</li> </ul>
9	<p>Y: Apa tujuan menggunakan fitur-fitur tersebut? (Seperti judul foto, ogoodcoffee (@), hashtag (#) pada postingan @ogoodcoffee Hastag apa yang sering digunakan?</p> <p>M: Okey, untuk hastag yang sering kita gunakan pada setiap postingan tentunya #coffeeshopjakarta, #barista itu yang paling konsisten. Dan misalkan ada menu baru pasti kita tambahkan #menubaru untuk memudahkan dan mendapatkan exposure dari masyarakat.</p> <p>Y: Okey ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tujuan menggunakan fitur instagram</li> </ul>
10	<p>Y: Apa yang dilakukan untuk mendapatkan feedback terhadap followers Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>M: Kita lebih sering menggunakan fitur polling di Instastory kepada followers ataupun customer. Karena banyak orang yang ikut polling dan DM tentunya untuk menanyakan jadwal hiburan dan jam buka tutup operasional dan lainnya.</p> <p>Y: Okey ka. Makasih yah untuk wawancara tadi.</p> <p>M: Sama sama yas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feedback followers atau interaksi di instagram terhadap followers maupun tidak.</li> </ul>

## TRANSKIP WAWANCARA

Peneliti: Yasinta Komala

Judul: STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* O'Good Coffee & Eatery DALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE* PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @ogoodcoffee.

Tempat / Tanggal: 2 Maret 2023

Nama Informan: Salsabila Adinda R

Pekerjaan: Mahasiswa/ Customer O'Good Coffee & Eatery.

### 1. Pengkodean terbuka (*Open Coding*)

**Tabel 6.5** *Open Coding* Informan III

Kode	Transkrip Data	Kategorisasi (Analisis/Coding)
0	<p>Y: Malam salsa, thankyou ya sudah bersedia menjadi informan aku untuk penelitian skripsi. Oh, ya nama panggilan kamu apa biar lebih santai aja.</p> <p>S: Malam yas, sama -sama yas, sudah seharusnya kan membantu sesama teman seperjuangan. Panggil caca aja.</p> <p>Y: Okey ca, kita mulai aja ya.</p>	Pembukaan
1	<p>Y: Sejak kapan sih ca kamu mengetahui O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>S: Oh, kalau tau O'Good Coffee &amp; Eatery sih sudah lama banget ya, mungkin tahun 2020, jadi kebetulan waktu itu diajak temen kampus untuk nugas di tempat kopi daerah Grogol, mangkanya tau O'Good Coffee &amp; Eatery dari awal itu.</p> <p>Y: Okey berarti waktu temen ngajak untuk nugas disana itu, apakah dia kasih postingan yang ada di Instagramnya?</p> <p>S: Iya bener, waktu itu kebetulan temen kirim ada promo dan sekalian aja untuk nugas sih yas.</p> <p>S: Okey ca.</p>	- Rekomendasi dari teman melalui media sosial Instagram

2	<p>Y: Apakah kamu followers on Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>S: Waktu itu sih belum follow Instagramnya yas, tapi biasanya kalau mau berkunjung kesana biasanya sih cek apa ada event, promo, dan menu baru di Instagramnya aja. Tapi semenjak tau O'Good Coffee &amp; Eatery suka kasih promo, terus ada hiburan dan menu-menu baru, baru deh aku follow Instagram yas.</p> <p>Y: Oh okey ca, jadi kamu follow untuk lebih tau informasi terkait promo, hiburan, dan menu baru pastinya ya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</li> <li>- <i>Brand Image</i></li> </ul>
3	<p>Y: Mengapa anda memfollow Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>S: Yang tadi aku bilang yas, follow Instagram untuk tau kalau ada promo discount, terus hiburan kaya Live Music gitu sih.</p> <p>Y: Okey ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association</i>).</li> </ul>
4	<p>Y: Bagaimana pendapat kamu ca mengenai konten yang ada di akun @ogoodcoffee?</p> <p>S: Kalau untuk segi konten-konten yang ada di Instagramnya menarik ya tapi jelas juga untuk captionnya karena dari <i>description</i> yang dijelaskan di caption kita itu tau, apa yang sedang dipromosikan yas. Jadi kan kita akan berkunjung untuk “oh di O'Good Coffee &amp; Eatery lagi ada promo <i>buy 1 get 1</i> terus hari sabtu ada <i>Live Music</i> gitu”</p> <p>Y: Okey ca, nah terkait konten dan postingan menurut kamu apakah pesan yang disampaikan sudah tersampaikan ke kamu sebagai followers ca?</p> <p>S: Sudah kok yas, tapi kadang ada pesan yang disampaikan sudah jelas kadang belum. Untuk pesan yang jelas tuh bisa dilihat dari <i>description</i> postingannya ya, cuman kadang belum jelas misalnya promo nih yas, kaya <i>sneak peak</i> dulu jadi kan penasaran, nah</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram</li> <li>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association</i>).</li> </ul>

	biasanya aku dm ke adminnya sih untuk tahu lebih jelas pesan itu.	
5	<p>Y: Mengapa kamu tertarik untuk berkunjung dan membeli produk ke O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>S: Karena yang pertama dekat dari rumah yas, terus suasana tempatnya yang enak, cozy juga, terus baristanya good looking sih dan pastinya hiburan yang disediakan seperti Live Music yang buat aku tertarik berkunjung dan membeli produknya.</p> <p>Y: Okey yas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keunikan asosiasi merek (<i>uniqueness of brand association</i>).</li> <li>-</li> </ul>
6	<p>Y: Apakah kamu pernah merekomendasikan konten IG dan <i>coffee shop</i> O'Good Coffee &amp; Eatery ke teman atau orang lain?</p> <p>S: Pernah kok yas, misalnya nih lagi ada promo terus hiburan yang baru nah itu suka kasih ke teman untuk <i>hangout</i> kesana yas.</p> <p>Y: Okey ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</li> </ul>
7	<p>Y: Apakah makanan minuman yang kamu beli saat berkunjung ke O'Good Coffee &amp; Eatery sesuai dengan postingan foto yang dilihat @ogoodcoffee?</p> <p>S: Sesuai kok yas, dari tampilan di digital menu book, postingan, konten. Walaupun kadang tampilan pas di asli ada yang kurang mirip tapi untuk rasa enak kok.</p> <p>Y: Okey ca, ada gak sih makanan dan minuman yang sering kamu repeat order disana?</p> <p>C: Ada yas, kebetulan gak suka terlalu kopi mangkanya order <i>Lemon Tea, Lychee Tea</i>, dan kalau makanannya sih biasanya <i>fish and chips</i> sih yas.</p> <p>Y: Okey ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</li> </ul>
8	<p>Y: Apakah alasan kamu berkunjung dan membeli makanan minuman ke O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>S: Karena waktu itu teman banyak yang bilang enak disana, jadi aku tuh penasaran mangkanya berkunjung dan ternyata bener gitu yas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</li> <li>- Keunikan asosiasi merek</li> </ul>

	<p>Y: Okey, biasanya berkunjung ke O'Good Coffee &amp; Eatery itu untuk sekedar hangout atau nugas sih ca?</p> <p>S: Untuk nugas iya, sama <i>hangout</i> sama temen-temen sih yas, karena ada hiburannya kan. Kaya <i>Live Music</i> kita bisa nyanyi bareng jadi interaksinya ada sama si penyanyinya.</p>	<p>(<i>uniqueness of brand association</i>).</p> <p>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association</i>).</p>
9	<p>Y: Bagaimana menurut kamu pelayanan yang diberikan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>S: Pelayanannya cepet sih yas, gak nunggu lama dari kita udah order paling butuh 15-20 menit, dan ramah juga pelayannya.</p> <p>Y: Okey ca, jadi gak kesel juga ya karena nunggu makanan dan minuman yang lama.</p>	<p>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</p>
10	<p>Y: Menurut kamu apa keunggulan dari O'Good Coffee &amp; Eatery yang tidak dimiliki dari coffee shop lain yang pernah anda kunjungi?</p> <p>S: Keunggulan dari O'Good Coffee &amp; Eatery menurut aku sih udah pastinya hiburan yah yas karena kan jarang banget sekitar Grogol ada tempat kopi yang ada hiburannya kaya gitu, terus juga <i>ambience</i> nya sih yas enak juga.</p> <p>Y: Okey ca, jadi dari segi hiburan dan suasana ya itu keunggulannya.</p>	<p>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association</i>).</p>

## TRANSKIP WAWANCARA

Peneliti: Yasinta Komala

Judul: STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* O'Good Coffee & Eater DALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE* PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @ogoodcoffee.

Tempat / Tanggal: 26 Februari 2023

Nama Informan: Alfina Deonita

Pekerjaan: Mahasiswa/ Customer O'Good Coffee & Eatery.

### 1. Pengkodean terbuka (*Open Coding*)

Tabel 6. 6 *Open Coding* Informan IV

Kode	Transkrip Data	Kategorisasi (Analisis/Coding)
0	Y: Malam, thankyou ya fin sudah bersedia menjadi informan aku untuk penelitian skripsi. F: Malam yas,iya sama sama Y: Okey , kita mulai aja ya.	Pembukaan
1	Y: Sejak kapan sih kamu mengetahui O'Good Coffee & Eatery? F: Kalau sejak tahu kapan O'Good Coffee & Eatery itu pas lagi cari tempat ngopi sih di daerah grogol yas, dan kebetulan logo O'Good Coffee & Eatery ini besar dan penasaran sih karena logonya itu. Karena aku penasaran yaudah deh, aku coba untuk ngopi disana. Y: Oh, jadi pas kebetulan cari tempat ngopi di daerah grogol dan pas banget yang terlihat jelas O'Good Coffee & Eatery ya fin F: Iya yas bener.	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Brand image</i></li><li>- Logo yang besar</li></ul>
2	Y: Apakah kamu followers on Instagram @ogoodcoffee? F: Iya betul yas, setelah aku datang dan mencoba waktu itu, aku	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</li></ul>

	<p>langsung follow Instagramnya deh yas</p> <p>Y: Oh, jadi sebelumnya belum follow, tapi sesudah datang dan mencoba baru follow ya.</p>	
3	<p>Y: Mengapa anda memfollow Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>F: Hmm, untuk mendapatkan dan mengetahui informasi tentang menu-menu baru, terus event, dan promo sih yas tentunya. Dan juga kan Instagram salah satu media sosial alat media usaha – usaha kopi sejenis yang digunakan untuk media publikasi dan publisitas usaha tersebut yas.</p> <p>Y: Oh okey fin.</p>	<p>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</p>
4	<p>Y: Bagaimana pendapat kamu mengenai konten yang ada di akun @ogoodcoffee?</p> <p>F: Kalau untuk konten sih bagus ya, kaya hasil foto-fotonya tuh gak main-main, terus konten dari segi reels, ambience dari tempat kopi tersebut. Tapi ada yang kurang ketika konten berupa menu-menu baru kurang dicantumkan harga diawal, karena kan pastinya setiap orang ingin tau dulu range harga menunya baru menentukan ingin beli atau tidak. Walaupun di bio IG sudah ada ebook menunya, tapi Itu aja sih.</p> <p>Y: Nah, apakah pesan yang sudah disampaikan oleh O’Good Coffee &amp; Eatery melalui IG ini sudah sampai ke ka fina sebagai followers?</p> <p>F: Okey, kalau untuk pesan sih sudah tersampaikan ya ke aku</p>	<p>- Instagram</p> <p>- Mengubah Opini/Pendapat/Pandangan (<i>To Change the Opinion</i>)</p> <p>-</p>



	<p>sebagai followers dan pengunjung. Hal ini bisa dibuktikan instastory yang mereka sampaikan dari event contohnya Live Music yang ingin diadakan disampaikannya detail dari pukul dan selesai jam berapa, lalu penyanyinya juga dikasih tau. Terus juga setiap harinya diinfokan hari ini ada <i>Live Music</i> atau DJ dan siapa Djnya. Lalu juga untuk menu baru mereka detail untuk komposisinya terkait menu tersebut.</p> <p>Y: Oh, okey fin.</p>	
5	<p>Y: Mengapa kamu tertarik untuk berkunjung dan membeli produk ke O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>F: Okey, kalau untuk aku sendiri tertarik pastinya karena dengan melihat menu yang ditampilkan oleh tempat tersebut di Instagram jadi buat penasaran apakah enak atau gak karena dari segi visualnya bagus.</p> <p>Y: Nah, apakah setelah fina mencoba menu tersebut sesuai dengan ekspektasi?</p> <p>F: Sesuai kok, rasa dan gambar yang diposting ternyata enak dan tidak kecewa, mangkanya orang atau aku sendiri suka repeat order dan datang lagi.</p> <p>Y: Okey fin</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</li> </ul>
6	<p>Y: Apakah kamu pernah merekomendasikan konten IG dan <i>coffee shop</i> O'Good Coffee &amp; Eatery ke teman atau orang lain?</p> <p>F: Pernah kok, waktu kuliah kan sering nongkrongnya di daerah jaksel, tapi setelah tau dijakbar ada O'Good Coffee &amp; Eatery karena ada hiburannya yang enak,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</li> <li>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association</i>).</li> </ul>

	<p>makanan dan minumannya mangkanya waktu itu share salah satu postingan IG O'Good Coffee &amp; Eatery dan ajak temen kuliah untuk nongkrong disana. Dan setelah aku rekomendasikan ke temen juga dia datang lagi ke O'Good Coffee &amp; Eatery untuk sekedar hangout.</p>	
7	<p>Y: Apakah makanan minuman yang kamu beli saat berkunjung ke O'Good Coffee &amp; Eatery sesuai dengan postingan foto yang dilihat @ogoodcoffee?</p> <p>F: Untuk coffeenya aku sering order Berry Lucky dan untuk makanan ringannya dimsum dan <i>French Friesnya</i> sih.</p> <p>Y: Okey fin</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association</i>).</li> </ul>
8	<p>Y: Apakah alasan kamu berkunjung dan membeli makanan minuman ke O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>F: Alasannya sih yang pasti untuk ketemu temen, <i>hangout</i>, dan <i>have fun</i> sih karena hiburannya juga enak. Kalau membeli makanan dan minumannya yang pasti karena tampilan di IG bagus dan rasanya juga sesuai ekspektasi.</p> <p>Y: Okey fin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association</i>).</li> <li>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</li> </ul>
9	<p>Y: Bagaimana menurut kamu pelayanan yang diberikan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>F: Untuk pelayannya cepet sih, kaya pas kita sudah order nih hanya butuh waktu sekitar 20-25 menit orderan udah dianterin dan karyawannya juga melayaninya ramah juga, jadi kan customer seneng juga kalo pelayanannya cepat dan ramah.</p> <p>Y: Okey ka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association</i>).</li> </ul>

10	<p>Y: Menurut kamu apa keunggulan dari O'Good Coffee &amp; Eatery yang tidak dimiliki dari <i>coffee shop</i> lain yang pernah anda kunjungi?</p> <p>F: Kalau menurut aku, keunggulannya bisa dilihat dari hiburan yang disajikan sih, biasanya tempat kopi kan cuman ada lagu dari sound system tapi disini ada Live Music, DJ juga dan Karaoke juga. Terus juga tempatnya enak dia ada 3 jenis tempat jadi bisa disesuaikan aja, bersih dan nyaman sih.</p> <p>Y: Okey fin</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association</i>).</li> <li>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</li> </ul>
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## TRANSKIP WAWANCARA

Peneliti: Yasinta Komala

Informan: Manajer dan Digital Marketing dari O'Good Coffee & Eatery

Judul: Strategi Komunikasi *Public Relations* O'Good Coffee & Eatery Dalam Membangun *Brand Image* Pada Media Sosial Instagram @ogoodcoffee

### 2. Proses Pengkodean (*Axial Coding*)

**Tabel 6.7 *Axial Coding* Key Informan & Informan II**

Konsep	Kode	Gaby	Mitha
- Strategi Komunikasi O'Good Coffee & Eatery	3	<p>Y: Strategi komunikasi apa sih ka yang dilakukan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dalam membangun <i>Brand Image</i>?</p> <p>G: Strategi komunikasi selama dan sejauh ini yang kita lakukan sudah pasti di media sosial, kita juga aktif di Instagram, Tik tok, dan WhatsApp. Jadi maksudnya kalau ada promo-promo kita selalu blast di Instagram, Tiktok, dan WhatsApp seperti itu.</p>	<p>Y: Strategi komunikasi apa sih ka yang dilakukan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dalam membangun <i>Brand Image</i>?</p> <p>M: Strategi dari O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri kita pasti bikin banner besar, jadi pas mereka lewat O'Good Coffee &amp; Eatery kan langsung pesan yang dibuat dalam bentuk banner tersebut. Jadi orang tersebut sudah punya brand image sendiri "oh O'Good Coffee &amp; Eatery itu enak, ada hiburan nya, menu baru.</p>
- Strategi Komunikasi	10	Y: Apakah dengan menggunakan media	Y: Apakah dengan menggunakan media

<p><i>Public Relations</i></p>		<p>sosial Instagram untuk melakukan strategi komunikasi <i>Public Relations</i> dalam membangun <i>Brand Image</i> sudah cukup efektif?</p> <p>G: Okey, menurut aku selaku Manajemen masih belum efektif, karena media sosial kan banyak bukan hanya Instagram, kita harus tetap memaksimalkan di semua chanel akun seperti <i>update</i> Google menu, social media Instagram juga iya, dan Tik Tok juga iya.</p>	<p>sosial Instagram untuk melakukan strategi komunikasi <i>Public Relations</i> dalam membangun <i>Brand Image</i> sudah cukup efektif?</p> <p>M: Untuk saat ini sudah cukup efektif, tetapi akan lebih ditambah lagi dengan cara lebih banyak iklan promosi, menu baru, dan hiburan.</p>
<p>- Media sosial Instagram</p>	<p>7</p>	<p>Y: Mengapa O'Good Coffee &amp; Eatery memilih media sosial Instagram untuk membangun <i>Brand Image</i>?</p> <p>G : Karena media sosial Instagram yang banyak digunakan dikalangan masyarakat Indonesia maka disitulah kita menggunakan media tersebut sebagai peluang usaha F&amp;B dan memberikan informasi mengenai O'Good Coffee &amp; Eatery yang lebih merata.</p>	<p>Y: Mengapa O'Good Coffee &amp; Eatery memilih media sosial Instagram untuk membangun <i>Brand Image</i>?</p> <p>M: Karena menurut aku dan O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri tuh Instagram merupakan platform yang paling banyak dijangkau hal ini dikarenakan Instagram sebagai alat media untuk</p>

			<p>memberikan info-info terkait O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri. Kita juga mempunyai Tiktok tapi untuk di Tiktok kita hanya fokus dengan membuat konten yang sedang trending yaitu aktivitas dan kegiatan para karyawan. Kalau untuk fokus membangun <i>Brand Imagenya</i> sudah pasti di Instagram.</p>
<p>- Cara mengukur <i>Engagement rate</i></p>	6	<p>Y: Bagaimana cara mengukur <i>Engagement rate</i> pada Instagram @ogoodcoffe?</p> <p>G: <i>Engagement rate</i> kalau diukur dengan dilihat dari <i>Insight</i> yang di Instagram O'Good Coffee &amp; Eatery itu sendiri, <i>Engagement rate</i> karena kan yang terukur hanya yang ada di data saja.</p>	<p>Y: Bagaimana cara mengukur <i>Engagement rate</i> pada Instagram @ogoodcoffe apakah dengan menggunakan <i>insight</i> pada akun itu atau melalui <i>platform</i> lain yang sebagai mengukur <i>Engagement rate</i> media sosial.</p> <p>M: Kalau untuk di O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri kita memakai <i>insight</i> pribadi, yang nantinya kita analisis sendiri perbulannya.</p>

<p>- <i>Brand Image</i></p>	<p>8</p>	<p>Y: <i>Brand Image</i> apa yang diinginkan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery di mata masyarakat?</p> <p>G: <i>Brand Image</i> yang kita inginkan yaitu, tempat coffee yang nyaman untuk sekedar <i>hangout</i>, <i>meeting</i> bersama teman.</p> <p>Y: oh okey ka.</p>	<p>Y: <i>Brand Image</i> apa yang diinginkan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery di mata masyarakat?</p> <p>M : Sudah pasti <i>Brand Image</i> yang kita harapkan dimata masyarakat khususnya customer yaitu dengan tempat yang nyaman, <i>cozy</i>, dan yang gak buat orang itu bosan.</p> <p>Y: ah iya ka bener, yang kita tau bahwa O'Good Coffee &amp; Eatery juga menyediakan minuman alkohol seperti, beer dan soju karena tidak semua orang datang order kopi jadi bisa aja untuk chill dan itulah yang membuat customer balik lagi.</p>
<p>- <i>Brand Image</i> - Keunikan asosiasi merek (<i>uniqueness of brand association</i>).</p>	<p>2</p>	<p>Y: Apa konsep dan keunikan yang dimiliki oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dibandingkan dengan <i>coffee shop</i> lainnya ka?</p> <p>G: Okey, aku bisa bilang yang pertama aku</p>	<p>Y: Apa konsep dan keunikan yang dimiliki oleh O'Good Coffee &amp; Eatery ini ka?</p> <p>M: Okey, kalau konsep tuh kita punya 2 konsep,</p>

		<p>bermain di konsep. Jadi kalau ada customer masuk sering banget tanya “ka disebelah itu apa bedanya sama yang disini” jadi kalau kita masuk ada 3 tipe ruangan, jadi yang di <i>indoor</i> pintu masuk lebih ke tema konsep astrologi atau zodiak, lalu di sebelah ruangan utama masih di <i>indoor</i> di area ini tema konsepnya oriental, sama yang dibelakang atau <i>outdoor</i> tema konsepnya <i>garden</i>.</p>	<p><i>coffee shop</i> sendiri, eatery sendiri. Kalau <i>coffee shop</i> itu kita lebih ke zodiak konsep yang kita miliki, sedangkan eatery sendiri kita ke Jepang konsepnya jadi makanan-makanan Jepang atau <i>Chinese food</i> dan kita juga menjual cake tapi kita lebih memasarkan makanan-makanan berat.</p>
<p>- Publikasi dan publisitas di Media Sosial</p>	1	<p>Y : Mengapa memilih media sosial Instagram untuk melakukan publikasi dan publisitas O’Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>G: Okey, kalau ditanya kenapa Instagram dan Tik tok sekarang kan menjadi tempatnya bertukar informasi dan paling banyak digunakan di Indonesia maupun di Negara lain. Jadi karena mayoritas orang Indonesia itu juga lebih memilih media sosial Instagram dibandingkan dengan media sosial lainnya maka kita</p>	<p>Y : Mengapa memilih media sosial Instagram untuk melakukan publikasi dan publisitas O’Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>M: Okey, kenapa Instagram sendiri itu platform media sosial sudah atau hampir pasti digunakan oleh semua usia, kalangan, jadi kita merangkap disitu karena agar mudah melakukan publikasi dan publisitas. Karena basicnya</p>



		aktifnya dan peluang bisnisnya itu aja.	digital marketing fokusnya itu sama sosial media khususnya Instagram.
- Bentuk penyusunan pesan dan konsep	4	<p>Y: Bagaimana cara menyusun pesan dan konsep pada setiap <i>content</i> yang diposting di Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>G: Karena usaha ini bergerak dibidang F&amp;B industri, contoh (kalau kita ingin mengeluarkan menu baru kita ada sneak peak dulu kalau di lihat dari Instagram lalu gambar yang kita posting menampilkan filter B&amp;W dulu) selanjutnya akan kita launching menu baru tersebut.</p>	<p>Y: Bagaimana cara menyusun pesan dan konsep pada setiap <i>content</i> yang diposting di Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>M: Untuk menyusun pesan dan konsep itu tergantung target, contohnya: kita ingin menjual menu baru yaitu “Bento” jadi kita fokus untuk ke target tersebut yaitu “Bento” dengan menggunakan hastag, lalu menawarkan menu tersebut murah melaku iklan juga agar pesan yang disebarakan secara luas.</p>
- Bentuk penyusunan pesan pada <i>calender event</i>	5	Y: Bagaimana bentuk pesan dalam penyusunan setiap <i>calendar event</i> di Instagram @ogoodcoffee?	Y: Bagaimana bentuk pesan dalam penyusunan setiap <i>calendar event</i> di Instagram @ogoodcoffee?

		<p>G: Kalau <i>calendar event</i> kita sudah pasti menyesuaikan dengan tema <i>calendar event</i> tersebut. Misalkan pada bulan Ramadhan content yang kita sajikan sudah pasti yang ada hubungannya dengan bulan puasa menyajikan takjil dan menu buka puasa seperti itu.</p>	<p>M: Di <i>digital marketing</i> sendiri kita punya timeline perbulan, jadi selama satu bulan itu di hari besar atau tanggal merah ada perayaan apa jadi kita sudah mempersiapkan jauh 1 bulan sebelumnya. Misalnya kaya bulan Maret sudah memasuki bulan Ramadhan jadi kita sudah melakukan test food, membuat konsep dari sekarang jadi maksimal H-3 puasa sudah terlaksana.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>- <i>Events</i> (penyusunan program acara)</p>	<p>4</p>	<p>Y: Apa sih ka yang dilakukan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dalam menghadapi kompetitor <i>coffee shop</i> baru?</p> <p>G: Pertama, coffee shop di daerah Grogol yang paling banyak Entertainment Nya itu O'Good Coffee &amp; Eatery hal ini bisa dilihat melalui Instagram @ogoodcoffee dari hari Senin – Sabtu setiap malam kita ada acara. Setiap acara yang disini dari daerah Grogol dari ini pun kita salah satu pencetus atau pertama kali yang membuat acara seperti ini. Jadi kita tetap melakukan yang terbaik dibandingkan kompetitor yang lain dan menurut aku konsep, makanan mungkin orang preferensi bisa berbeda-beda, jadi orang yang bakal balik lagi kesini lagi itu ya karena <i>Entertainmentnya</i> itu tadi.</p>	<p>Y: Apa sih ka yang dilakukan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dalam menghadapi kompetitor <i>coffee shop</i> baru?</p> <p>M: Dari O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri dan dibagian aku selaku digital marketing pastinya akan membuat promo, lalu juga menciptakan hal-hal yang baru, contohnya : Pada hari Rabu ada DJ Mixtape dan hiburan yang disediakan pada Senin-Sabtu pasti ada interaksi langsung bersama customer dengan mengajak “duet” pastinya mereka merasakan suasana baru dan interaksi baru juga sama O'Good Coffee &amp; Eatery. Tentunya juga menu kita yang baru-baru.</p>
-------------------------------------------------------	----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>- Kegiatan evaluasi</p>	<p>15</p>	<p>Y: Bagaimana cara O'Good Coffee &amp; Eatery mengevaluasi strategi yang telah dilaksanakan?</p> <p>G: Evaluasi itu disesuaikan dengan memposting satu content kita melihat feedbacknya bagaimana dilapangan seperti apa, dan evaluasinya biasanya perbulan dan per postingan.</p>	<p>Y: Bagaimana cara O'Good Coffee &amp; Eatery mengevaluasi strategi yang telah dilaksanakan?</p> <p>M: Untuk evaluasinya pastinya kita diadakan 1 bulan sekali, entah itu dari Instagram, konten, atau jam upload yang kurang konsisten sama pelayanan SDMnya dan dari rasa serta penyajian makanan pastinya.</p>
----------------------------	-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## TRANSKIP WAWANCARA

Peneliti: Yasinta Komala

Informan: Customer dari O'Good Coffee & Eatery

Judul: Strategi Komunikasi *Public Relations* O'Good Coffee & Eatery Dalam Membangun *Brand Image* Pada Media Sosial Instagram @ogoodcoffee

### 2. Proses Pengkodean (*Axial Coding*)

**Tabel 6.8 Axial Coding Informan III & IV**

Konsep	Kode	Salsa	Vina
<p>- Keunikan asosiasi merek (<i>uniqueness of brand association</i>).</p>	1	<p>Y: Sejak kapan sih ca kamu mengetahui O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>S: Oh, kalau tau O'Good Coffee &amp; Eatery sih sudah lama banget ya, mungkin tahun 2020, jadi kebetulan waktu itu diajak temen kampus untuk nugas di tempat kopi daerah Grogol, mangkanya tau O'Good Coffee &amp; Eatery dari awal itu.</p>	<p>Y: Sejak kapan sih kamu mengetahui O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>F: Kalau sejak tahu kapan O'Good Coffee &amp; Eatery itu pas lagi cari tempat ngopi sih di daerah grogol yas, dan kebetulan logo O'Good Coffee &amp; Eatery ini besar dan penasaran sih karena logonya itu. Karena aku penasaran yaudah deh, aku coba untuk ngopi disana.</p> <p>Y: Oh, jadi pas kebetulan cari tempat ngopi di daerah grogol dan pas banget yang terlihat jelas O'Good Coffee &amp; Eatery ya fin</p> <p>F: Iya yas bener.</p>
<p>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of</i></p>	2	<p>Y: Apakah kamu followers on Instagram @ogoodcoffee?</p>	<p>Y: Apakah kamu followers on Instagram @ogoodcoffee?</p>

<p><i>brand association).</i></p> <p>- <i>Brand Image</i></p>		<p>S: Waktu itu sih belum follow Instagramnya yas, tapi biasanya kalau mau berkunjung kesana biasanya sih cek apa ada event, promo, dan menu baru di Instagramnya aja. Tapi semenjak tau O'Good Coffee &amp; Eatery suka kasih promo, terus ada hiburan dan menu-menu baru, baru deh aku follow Instagram yas.</p>	<p>F: Iya betul yas, setelah aku datang dan mencoba waktu itu, aku langsung follow Instagramnya deh yas</p> <p>Y: Oh, jadi sebelumnya belum follow, tapi sesudah datang dan mencoba baru follow ya.</p>
<p>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association).</i></p>	3	<p>Y: Mengapa anda memfollow Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>S: Yang tadi aku bilang yas, follow Instagram untuk tau kalau ada promo discount, terus hiburan kaya Live Music gitu sih.</p>	<p>Y: Mengapa anda memfollow Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>F: Hmm, untuk mendapatkan dan mengetahui informasi tentang menu-menu baru, terus event, dan promo sih yas tentunya. Dan juga kan Instagram salah satu media sosial alat media usaha – usaha kopi sejenis yang digunakan untuk media publikasi dan publisitas usaha tersebut yas.</p> <p>Y: Oh okey fin.</p>
<p>- Instagram</p> <p>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association).</i></p>	4	<p>Y: Bagaimana pendapat kamu ca mengenai konten yang ada di akun @ogoodcoffee?</p> <p>S: Kalau untuk segi konten-konten yang ada di Instagramnya menarik ya tapi jelas juga untuk</p>	<p>Y: Bagaimana pendapat kamu mengenai konten yang ada di akun @ogoodcoffee?</p> <p>F: Kalau untuk konten sih bagus ya, kaya hasil foto-</p>

	<p>captionnya karena dari description yang dijelaskan di caption kita itu tau, apa yang sedang dipromosikan yas. Jadi kan kita akan berkunjung untuk “oh di O’Good Coffee &amp; Eatery lagi ada promo buy 1 get 1 terus hari sabtu ada Live Music gitu”</p> <p>Y: Okey ca, nah terkait konten dan postingan menurut kamu apakah pesan yang disampaikan sudah tersampaikan ke kamu sebagai followers ca?</p> <p>S: Sudah kok yas, tapi kadang ada pesan yang disampaikan sudah jelas kadang belum. Untuk pesan yang jelas tuh bisa dilihat dari description postingannya ya, cuman kadang belum jelas misalnya promo nih yas, kaya <i>sneak peek</i> dulu jadi kan penasaran, nah biasanya aku dm ke adminnya sih untuk tahu lebih jelas pesan itu.</p>	<p>fotonya tuh gak main-main, terus konten dari segi reels, <i>ambience</i> dari tempat kopi tersebut. Tapi ada yang kurang ketika konten berupa menu-menu baru kurang dicantumkan harga diawal, karena kan pastinya setiap orang ingin tau dulu range harga menunya baru menentukan ingin beli atau tidak. Walaupun di bio IG sudah ada ebook menunya, tapi Itu aja sih.</p> <p>Y: Nah, apakah pesan yang sudah disampaikan oleh O’Good Coffee &amp; Eatery melalui IG ini sudah sampai ke ka fina sebagai followers?</p> <p>F: Okey, kalau untuk pesan sih sudah tersampaikan ya ke aku sebagai followers dan pengunjung. Hal ini bisa dibuktikan instastory yang mereka sampaikan dari <i>event</i> contohnya <i>Live Music</i> yang ingin diadakan disampainya detail dari pukul dan selesai jam berapa, lalu penyanyinya juga dikasih tau. Terus juga setiap harinya diinfokan hari ini ada</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>Live Music atau DJ dan siapa Djnya. Lalu juga untuk menu baru mereka detail untuk komposisinya terkait menu tersebut</p> <p>Y: Oh, okey fin.</p>
- Keunikan asosiasi merek ( <i>uniqueness of brand association</i> ).	5	<p>Y: Mengapa kamu tertarik untuk berkunjung dan membeli produk ke O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>S: Karena yang pertama dekat dari rumah yas, terus suasana tempatnya yang enak, <i>cozy</i> juga, terus baristanya good looking sih dan pastinya hiburan yang disediakan seperti <i>Live Music</i> yang buat aku tertarik berkunjung dan membeli produknya.</p>	<p>Y: Mengapa kamu tertarik untuk berkunjung dan membeli produk ke O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>F: Okey, kalau untuk aku sendiri tertarik pastinya karena dengan melihat menu yang ditampilkan oleh tempat tersebut di Instagram jadi buat penasaran apakah enak atau gak karena dari segi visualnya bagus.</p> <p>Y: Nah, apakah setelah fina mencoba menu tersebut sesuai dengan ekspektasi?</p> <p>F: Sesuai kok, rasa dan gambar yang diposting ternyata enak dan tidak kecewa, mangkanya orang atau aku sendiri suka repeat order dan datang lagi.</p> <p>Y: Okey fin</p>
- Kekuatan asosiasi merek	6	Y: Apakah kamu pernah merekomendasikan konten IG dan coffee	Y: Apakah kamu pernah merekomendasikan



<p>(<i>strength of brand association</i>).</p>		<p>shop O'Good Coffee &amp; Eatery ke teman atau orang lain?  S: Pernah kok yas, misalnya nih lagi ada promo terus hiburan yang baru nah itu suka kasih ke teman untuk hangout kesana yas.</p>	<p>konten IG dan coffee shop O'Good Coffee &amp; Eatery ke teman atau orang lain?  F: Pernah kok, waktu kuliah kan sering nongkrongnya di daerah jaksel, tapi setelah tau dijakbar ada O'Good Coffee &amp; Eatery karena ada hiburannya yang enak, makanan dan minumannya mangkanya waktu itu share salah satu postingan IG O'Good Coffee &amp; Eatery dan ajak temen kuliah untuk nongkrong disana. Dan setelah aku rekomendasikan ke temen juga dia datang lagi ke O'Good Coffee &amp; Eatery untuk sekedar <i>hangout</i>.</p>
<p>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</p>	<p>7</p>	<p>Y: Apakah makanan minuman yang kamu beli saat berkunjung ke O'Good Coffee &amp; Eatery sesuai dengan postingan foto yang dilihat @ogoodcoffee?   S: Sesuai kok yas, dari tampilan di digital menu book, postingan, konten. Walaupun kadang tampilan pas di asli ada yang kurang mirip tapi untuk rasa enak kok.   Y: Okey ca, ada gak sih makanan dan minuman</p>	<p>Y: Apakah makanan minuman yang kamu beli saat berkunjung ke O'Good Coffee &amp; Eatery sesuai dengan postingan foto yang dilihat @ogoodcoffee?   F: Untuk coffeenya aku sering order Berry Lucky dan untuk makanan ringannya dimsum dan French Friesnya sih.   Y: Okey fin</p>

		<p>yang sering kamu repeat order disana?</p> <p>C: Ada yas, kebetulan gak suka terlalu kopi mangkanya order <i>Lemon Tea, Lychee Tea</i>, dan kalau makanannya sih biasanya <i>fish and chips</i> sih yas.</p> <p>Y: Okey ca</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</li> <li>- Keunikan asosiasi merek (<i>uniqueness of brand association</i>).</li> <li>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association</i>).</li> </ul>	8	<p>Y: Apakah alasan kamu berkunjung dan membeli makanan minuman ke O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>S: Karena waktu itu teman banyak yang bilang enak disana, jadi aku tuh penasaran mangkanya berkunjung dan ternyata bener gitu yas.</p> <p>Y: Okey, biasanya berkunjung ke O'Good Coffee &amp; Eatery itu untuk sekedar hangout atau nugas sih ca?</p> <p>S: Untuk nugas iya, sama hangout sama temen-temen sih yas, karena ada hiburannya kan. Kaya Live Music kita bisa nyanyi bareng jadi interaksinya ada sama si penyanyinya.</p>	<p>Y: Apakah alasan kamu berkunjung dan membeli makanan minuman ke O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>F: Alasannya sih yang pasti untuk ketemu temen, hangout, dan have fun sih karena hiburannya juga enak. Kalau membeli makanan dan minumannya yang pasti karena tampilan di IG bagus dan rasanya juga sesuai ekspektasi.</p> <p>Y: Okey fin.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kekuatan asosiasi merek (<i>strength of brand association</i>).</li> </ul>	9	<p>Y: Bagaimana menurut kamu pelayanan yang diberikan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery?</p>	<p>Y: Bagaimana menurut kamu pelayanan yang diberikan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery?</p>

		<p>S: Pelayanannya cepet sih yas, gak nunggu lama dari kita udah order paling butuh 15-20 menit, dan ramah juga pelayannya.</p> <p>Y: Okey ca, jadi gak kesel juga ya karena nunggu makanan dan minuman yang lama.</p>	<p>F: Untuk pelayannya cepet sih, kaya pas kita sudah order nih hanya butuh waktu sekitar 20-25 menit orderan udah dianterin dan karyawannya juga melayaninya ramah juga, jadi kan customer seneng juga kalo pelayanannya cepet dan ramah.</p> <p>Y: Okey ka.</p>
<p>- Keunggulan asosiasi merek (<i>favor-ability of brand association</i>).</p>	10	<p>Y: Menurut kamu apa keunggulan dari O'Good Coffee &amp; Eatery yang tidak dimiliki dari <i>coffee shop</i> lain yang pernah anda kunjungi?</p> <p>S: Keunggulan dari O'Good Coffee &amp; Eatery menurut aku sih udah pastinya hiburan yah yas karena kan jarang banget sekitar Grogol ada tempat kopi yang ada hiburannya kaya gitu, terus juga ambience nya sih yas enak juga.</p> <p>Y: Okey ca, jadi dari segi hiburan dan suasana ya itu keunggulannya.</p>	<p>Y: Menurut kamu apa keunggulan dari O'Good Coffee &amp; Eatery yang tidak dimiliki dari <i>coffee shop</i> lain yang pernah anda kunjungi?</p> <p>F: Kalau menurut aku, keunggulannya bisa dilihat dari hiburan yang disajikan sih, biasanya tempat kopi kan cuman ada lagu dari sound system tapi disini ada <i>Live Music</i>, DJ juga dan Karaoke juga. Terus juga tempatnya enak dia ada 3 jenis tempat jadi bisa disesuaikan aja, bersih dan nyaman sih.</p> <p>Y: Okey fin</p>

## TRANSKIP WAWANCARA

Peneliti: Yasinta Komala

Informan: Manajer dan Digital Marketing dari O'Good Coffee & Eatery

Judul: Strategi Komunikasi *Public Relations* O'Good Coffee & Eatery Dalam Membangun *Brand Image* Pada Media Sosial Instagram @ogoodcoffee

### 3. Pengkodean Proses (Selective coding)

**Tabel 6.9 Selective Coding Key Informan & Informan II**

<i>Quote Information</i>	<i>Story Line</i>
<p>Y: Strategi komunikasi apa yang dilakukan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dalam membangun <i>Brand Image</i>?</p> <p>G: Strategi komunikasi selama dan sejauh ini yang kita lakukan sudah pasti di media sosial, kita juga aktif di Instagram, Tik Tok, dan WhatsApp. Jadi maksudnya kalau ada promo-promo kita selalu blast di Instagram, Tik Tok, dan WhatsApp seperti itu.</p>	<p>Y: Strategi komunikasi apa yang dilakukan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dalam membangun <i>Brand Image</i>?</p> <p>M: Strategi dari O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri kita pasti bikin banner besar, jadi pas mereka lewat O'Good Coffee &amp; Eatery kan langsung pesan yang dibuat dalam bentuk banner tersebut. Jadi orang tersebut sudah punya brand image sendiri "oh O'Good Coffee &amp; Eatery itu enak, ada hiburan nya, menu baru</p>
<p>Y: Apakah dengan menggunakan media sosial Instagram untuk melakukan strategi komunikasi <i>Public Relations</i> dalam membangun</p>	<p>Y: Apakah dengan menggunakan media sosial Instagram untuk melakukan strategi komunikasi <i>Public</i></p>
	<p>Melakukan promosi melalui media social yaitu Instagram, Tik Tok, dan WhatsApp tetapi yang paling utama yaitu media social Instagram.</p> <p>Melakukan promosi dengan menggunakan banner.</p> <p>Untuk saat ini keefektifan masih dikategorikan standar karena harus tetap</p>

<p><i>Brand Image</i> sudah cukup efektif?</p> <p>G: Okey, menurut aku selaku Manajemen masih belum efektif, karena media sosial kan banyak bukan hanya Instagram, kita harus tetap memaksimalkan di semua chanel akun seperti update Google menu, social media Instagram juga iya, dan Tik Tok juga iya.</p>	<p><i>Relations</i> dalam membangun <i>Brand Image</i> sudah cukup efektif?</p> <p>M: Untuk saat ini sudah cukup efektif, tetapi akan lebih ditambah lagi dengan cara lebih banyak iklan promosi, menu baru, dan hiburan.</p>	<p>memaksimalkan dari segi promosi menu baru, hiburan dan juga update pada Google menu.</p>
<p>Y: Mengapa O'Good Coffee &amp; Eatery memilih media sosial Instagram untuk membangun <i>Brand Image</i>?</p> <p>G: Karena media sosial Instagram yang banyak digunakan dikalangan masyarakat Indonesia maka disitulah kita menggunakan media tersebut sebagai peluang usaha F&amp;B dan memberikan informasi mengenai O'Good Coffee &amp; Eatery yang lebih merata.</p>	<p>Y: Mengapa O'Good Coffee &amp; Eatery memilih media sosial Instagram untuk membangun <i>Brand Image</i>?</p> <p>M: Karena menurut aku dan O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri tuh Instagram merupakan platform yang paling banyak dijangkau hal ini dikarenakan Instagram sebagai alat media untuk memberikan info-info terkait O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri. Kita juga mempunyai Tik Tok tapi untuk di Tik Tok kita hanya fokus dengan membuat konten yang sedang trending yaitu aktivitas dan kegiatan para karyawan. Kalau untuk fokus</p>	<p>Karena sebagai platform yang paling banyak dijangkau dan untuk itu dimanfaatkan sebagai media untuk memberikan info-info terkait promo ,menu baru, hiburan dan juga sebagai peluang usaha F&amp;B O'Good Coffee &amp; Eatery.</p>

	<p>membangun <i>Brand Imagenya</i> sudah pasti di Instagram.</p>	
<p>Y: Bagaimana cara mengukur <i>Engagement rate</i> pada Instagram @ogoodcoffe?  G: <i>Engagement rate</i> kalau diukur dengan dilihat dari <i>Insight</i> yang di Instagram O'Good Coffee &amp; Eatery itu sendiri, <i>Engagement rate</i> karena kan yang terukur hanya yang ada di data saja.</p>	<p>Y: Bagaimana cara mengukur <i>Engagement rate</i> pada Instagram @ogoodcoffe apakah dengan menggunakan <i>insight</i> pada akun itu atau melalui platform lain yang sebagai mengukur <i>Engagement rate</i> media sosial.</p> <p>M: Kalau untuk di O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri kita memakai <i>insight</i> pribadi, yang nantinya kita analisis sendiri perbulannya.</p>	<p>Cara mengukur <i>Engagement rate</i> dengan memakai <i>insight</i> pribadi yang nanti akan dianalisis setiap bulannya.</p>

<p>Y: <i>Brand Image</i> apa yang diinginkan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery di mata masyarakat?</p> <p>G: <i>Brand Image</i> yang kita inginkan yaitu, tempat coffee yang nyaman untuk sekedar <i>hangout</i>, <i>meeting</i> bersama teman.</p>	<p>Y: <i>Brand Image</i> apa yang diinginkan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery di mata masyarakat?</p> <p>M: Sudah pasti <i>Brand Image</i> yang kita harapkan dimata masyarakat khususnya customer yaitu dengan tempat yang nyaman, <i>cozy</i>, dan yang gak buat orang itu bosan. dan O'Good yang pertama kali Coffee Shop yang menjual minuman selain kopi yaitu alkohol seperti bir, dan soju karena tidak semua orang datang order kopi jadi bisa aja untuk <i>chill</i> dan itulah yang membuat customer balik lagi.</p>	<p><i>Brand image</i> yang diinginkan yaitu sebagai tempat coffee yang nyaman, <i>cozy</i>, dan yang tidak membuat orang bosan serta ingin kembali lagi.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Y: apa konsep dan keunikan yang dimiliki oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dibandingkan dengan coffee shop lainnya ka?</p> <p>G: Okey, aku bisa bilang yang pertama aku bermain di konsep. Jadi kalau ada customer masuk sering banget tanya "ka disebelah itu apa bedanya sama yang disini" jadi kalau kita masuk ada 3 tipe ruangan, jadi yang di indoor pintu masuk lebih ke tema konsep astrologi atau zodiak, lalu di sebelah ruangan utama masih di <i>indoor</i> di area ini tema konsepnya oriental, sama yang dibelakang atau <i>outdoor</i> tema konsepnya <i>garden</i>.</p>	<p>Y: apa konsep dan keunikan yang dimiliki oleh O'Good Coffee &amp; Eatery ini ka?</p> <p>M: Okey, kalau konsep tuh kita punya 2 konsep, <i>coffee shop</i> sendiri, <i>eatery</i> sendiri. Kalau <i>coffee shop</i> itu kita lebih ke zodiak konsep yang kita miliki, sedangkan <i>eatery</i> sendiri kita ke Jepang konsepnya jadi makanan-makanan Jepang atau <i>Chinese food</i>, dan kita juga menjual cake tapi kita lebih memasarkan makanan-makanan berat.</p>	<p>Konsep dan keunikan yang dimiliki yaitu memiliki ruangan dengan 3 tipe yaitu: Garden, Astrologi atau Zodiak, dan Oriental. Dan diikuti dengan menu dan minuman yang disediakan.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p>Y: Mengapa memilih media sosial Instagram untuk melakukan publikasi dan publisitas O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>G: Okey, kalau ditanya kenapa Instagram dan Tiktok sekarang kan menjadi tempatnya bertukar informasi dan paling banyak digunakan di Indonesia maupun di Negara lain. Jadi karena mayoritas orang Indonesia itu juga lebih memilih media sosial Instagram dibandingkan dengan media sosial lainnya maka kita aktifnya dan peluang bisnisnya itu aja.</p>	<p>Y: Mengapa memilih media sosial Instagram untuk melakukan publikasi dan publisitas O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>M: Okey, kenapa Instagram sendiri itu platform media sosial sudah atau hampir pasti digunakan oleh semua usia, kalangan, jadi kita merangkap disitu karena agar mudah melakukan publikasi dan publisitas. Karena basicnya digital marketing fokusnya itu sama sosial media khususnya Instagram.</p>	<p>Karena media sosial Instagram merupakan platform media sosial yang sudah banyak digunakan khususnya di Indonesia. Maka hal ini dimanfaatkan oleh perusahaan F&amp;B untuk melakukan publikasi dan publisitas sebagai media bertukar informasi dan menyebarkan informasi kepada masyarakat.</p>
<p>Y: Bagaimana cara menyusun pesan dan konsep pada setiap content yang diposting di Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>G: Karena usaha ini bergerak dibidang F&amp;B industri, contoh (kalau kita ingin mengeluarkan menu baru kita ada sneak peak dulu kalau di lihat dari Instagram lalu gambar yang kita posting menampilkan filter B&amp;W dulu) selanjutnya akan kita launching menu baru tersebut.</p>	<p>Y: Bagaimana cara menyusun pesan dan konsep pada setiap content yang diposting di Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>M: Untuk menyusun pesan dan konsep itu tergantung target, contohnya: kita ingin menjual menu baru yaitu "Bento" jadi kita fokus untuk ke target tersebut yaitu "Bento" dengan menggunakan hastag, lalu menawarkan menu tersebut murah melalui iklan juga agar pesan</p>	<p>Penyusunan pesan biasanya dengan melakukan <i>sneak peek</i> atau yang akan dirilis pada media social Instagram, dan juga menggunakan promosi produk yang akan dirilis dengan waktu yang ditentukan sampai produk tersebut rilis.</p>

	yang disebarakan secara luas.	
<p>Y: Bagaimana bentuk pesan dalam penyusunan setiap <i>calendar event</i> di Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>G: Kalau <i>calendar event</i> kita sudah pasti menyesuaikan dengan tema <i>calendar event</i> tersebut. Misalkan pada bulan Ramadhan content yang kita sajikan sudah pasti yang ada hubungannya dengan bulan puasa menyajikan takjil dan menu buka puasa seperti itu.</p>	<p>Y: Bagaimana bentuk pesan dalam penyusunan setiap <i>calendar event</i> di Instagram @ogoodcoffee?</p> <p>M: Di <i>digital marketing</i> sendiri kita punya timeline perbulan, jadi selama satu bulan itu di hari besar atau tanggal merah ada perayaan apa jadi kita sudah mempersiapkan jauh 1 bulan sebelumnya. Misalnya kaya bulan Maret sudah memasuki bulan Ramadhan jadi kita sudah melakukan test food, membuat konsep dari sekarang jadi</p>	<p>Pesan yang disampaikan dalam setiap penyusunan <i>calendar event</i> biasanya dengan menyesuaikan tema <i>calendar</i> dan mempunyai timeline setiap bulannya sebelum hari besar atau perayaannya mau dimulai.</p>

	maksimal H-3 puasa sudah terlaksana.	
<p>Y: Apa sih ka yang dilakukan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dalam menghadapi kompetitor coffee shop baru?</p> <p>G: Pertama, coffee shop di daerah Grogol yang paling banyak <i>Entertainment</i> Nya itu O'Good Coffee &amp; Eatery hal ini bisa dilihat melalui Instagram @ogoodcoffee dari hari Senin – Sabtu setiap malam kita ada acara. Setiap acara yang disini dari daerah Grogol dari ini pun kita salah satu pencetus atau pertama kali yang membuat acara seperti ini. Jadi kita tetap melakukan yang terbaik dibandingkan kompetitor yang lain dan menurut aku konsep, makanan mungkin orang preferensi bisa berbeda-beda,</p>	<p>Y: Apa yang dilakukan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery dalam menghadapi kompetitor coffee shop baru?</p> <p>M: Dari O'Good Coffee &amp; Eatery sendiri dan dibagian aku selaku digital marketing pastinya akan membuat promo, lalu juga menciptakan hal- hal yang baru, contohnya: Pada hari Rabu ada DJ Mixtape dan hiburan yang disediakan pada setiap Senin-Sabtu pasti ada interaksi langsung</p>	<p>Dalam menghadapi competitor O'Good Coffee &amp; Eatery melakukan dari segi <i>Entertainment</i> yang diadakan Senin-Sabtu setiap malamnya dan juga membuat promo dengan menyebarkannya di media social Instagram.</p>

<p>jadi orang yang bakal balik lagi kesini lagi itu ya karena <i>Entertainmentnya</i> itu tadi.</p>	<p>bersama customer dengan mengajak “duet” pastinya mereka merasakan suasana baru dan interaksi baru juga sama O’Good Coffee &amp; Eatery. Tentunya juga menu kita yang baru-baru.</p>	
<p>Y: Bagaimana cara O’Good Coffee &amp; Eatery mengevaluasi strategi yang telah dilaksanakan?</p> <p>G: Evaluasi itu disesuaikan dengan memposting satu content kita melihat feedbacknya bagaimana dilapangan seperti apa, dan evaluasinya biasanya perbulan dan perpostingan</p>	<p>Y: Bagaimana cara O’Good Coffee &amp; Eatery mengevaluasi strategi yang telah dilaksanakan?</p> <p>M: Untuk evaluasinya pastinya kita diadakan 1 bulan sekali, entah itu dari Instagram, konten, atau jam upload yang kurang konsisten sama pelayanan SDMnya dan dari rasa serta penyajian makanan pastinya.</p>	<p>Pelaksanaan evaluasi dilakukan satu bulan sekali dengan melihat feedback dari setiap postingan konten baik dilapangan maupun pada media social Instagramnya. Evaluasi juga dilakukan kepada pelayanan SDM dan rasa, serta penyajian menu.</p>

## TRANSKIP WAWANCARA

Peneliti: Yasinta Komala

Informan : Customer O'Good Coffee & Eatery

Judul: Strategi Komunikasi *Public Relations* O'Good Coffee & Eatery Dalam Membangun *Brand Image* Pada Media Sosial Instagram @ogoodcoffee

### 3 Pengkodean Proses (*Selective coding*)

**Tabel 6. 10 *Selective Coding* Informan III & IV**

<i>Quote Information</i>		<i>Story Line</i>
<p>Y: Sejak kapan sih ca kamu mengetahui O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>S: Oh, kalau tau O'Good Coffee &amp; Eatery sih sudah lama banget ya, mungkin tahun 2020, jadi kebetulan waktu itu diajak temen kampus untuk nugas di tempat kopi daerah Grogol, mangkanya tau O'Good Coffee &amp; Eatery dari awal itu.</p>	<p>Y: Sejak kapan sih kamu mengetahui O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>F: Kalau sejak tahu kapan O'Good Coffee &amp; Eatery itu pas lagi cari tempat ngopi sih di daerah grogol yas, dan kebetulan logo O'Good Coffee &amp; Eatery ini besar dan penasaran sih karena logonya itu. Karena aku penasaran yaudah deh, aku coba untuk ngopi disana.</p> <p>Y: Oh, jadi pas kebetulan cari tempat ngopi di daerah grogol dan pas banget yang terlihat jelas O'Good Coffee &amp; Eatery ya fin</p> <p>F: Iya yas bener.</p>	<p>Customer mengetahui O'Good Coffee &amp; Eatery melalui ajakan teman dan logo O'Good Coffee &amp; Eatery yang besar.</p>

<p>Y: Apakah kamu followers on Instagram @ogoodcoffee? S: Waktu itu sih belum follow Instagramnya yas, tapi biasanya kalau mau berkunjung kesana biasanya sih cek apa ada event, promo, dan menu baru di Instagramnya aja. Tapi semenjak tau O'Good Coffee &amp; Eatery suka kasih promo, terus ada hiburan dan menu-menu baru, baru deh aku follow Instagram yas.</p>	<p>Y: Apakah kamu followers on Instagram @ogoodcoffee? F: Iya betul yas, setelah aku datang dan mencoba waktu itu, aku langsung follow Instagramnya deh yas Y: Oh, jadi sebelumnya belum follow, tapi sesudah datang dan mencoba baru follow ya.</p>	<p>Customer awalnya bukan followers Instagram, ketika sudah berkunjung dan menikmati tempat tersebut baru memfollow @ogoodcoffe</p>
<p>Y: Mengapa anda memfollow Instagram @ogoodcoffee? S: Yang tadi aku bilang yas, follow Instagram untuk tau kalau ada promo <i>discount</i>, terus hiburan kaya <i>Live Music</i> gitu sih.</p>	<p>Y: Mengapa anda memfollow Instagram @ogoodcoffee? F: Hmm, untuk mendapatkan dan mengetahui informasi tentang menu-menu baru, terus <i>event</i>, dan promo sih yas tentunya. Dan juga kan Instagram salah satu media sosial alat media usaha – usaha kopi sejenis yang digunakan untuk media publikasi dan publisitas usaha tersebut yas. Y: Oh, okey fin.</p>	<p>Alasan customer memfollow untuk mendapatkan informasi tentang promo <i>discount</i>, hiburan, menu baru.</p>

<p>Y: Bagaimana pendapat kamu ca mengenai konten yang ada di akun @ogoodcoffee? S: Kalau untuk segi konten-konten yang ada di Instagramnya menarik ya tapi jelas juga untuk captionnya karena dari description yang dijelaskan di caption kita itu tau, apa yang sedang dipromosikan yas. Jadi kan kita akan berkunjung untuk “oh di O’Good Coffee &amp; Eatery lagi ada promo <i>buy 1 get 1</i> terus hari sabtu ada Live Music gitu”</p>	<p>Y: Bagaimana pendapat kamu mengenai konten yang ada di akun @ogoodcoffee? F: Kalau untuk konten sih bagus ya, kaya hasil foto-fotonya tuh gak main-main, terus konten dari segi reels, ambience dari tempat kopi tersebut. Tapi ada yang kurang ketika konten berupa menu-menu baru kurang dicantumkan harga diawal, karena kan pastinya setiap orang ingin tau dulu range harga menunya baru menentukan ingin beli atau tidak. Walaupun di bio IG sudah ada ebook menunya, tapi Itu aja sih.</p>	<p>Mengenai konten customer berpendapat bahwa segi foto sudah bagus dan sesuai dengan aslinya, tetapi yang kurang hanya bagian caption saja yang belum jelas untuk <i>description</i> produk yang diposting di Instagram.</p>
<p>Y: Okey ca, nah terkait konten dan postingan menurut kamu apakah pesan yang disampaikan sudah tersampaikan ke kamu sebagai followers ca? S: Sudah kok yas, tapi kadang ada pesan yang disampaikan sudah jelas kadang belum. Untuk pesan yang jelas tuh bisa dilihat dari <i>description</i> postingannya ya, cuman kadang belum jelas misalnya promo nih yas, kaya <i>sneak peek</i> dulu jadi kan penasaran, nah biasanya aku dm ke adminnya sih untuk tahu lebih jelas pesan itu.</p>	<p>Y: Nah, apakah pesan yang sudah disampaikan oleh O’Good Coffee &amp; Eatery melalui IG ini sudah sampai ke ka fina sebagai followers? F: Okey, kalau untuk pesan sih sudah tersampaikan ya ke aku sebagai followers dan pengunjung. Hal ini bisa dibuktikan <i>instastory</i> yang mereka sampaikan dari <i>event</i> contohnya <i>Live Music</i> yang ingin diadakan disampaikannya detail dari pukul dan selesai jam berapa, lalu penyanyinya juga dikasih tau. Terus juga setiap</p>	<p>Pesan yang disampaikan oleh O’Good Coffee &amp; Eatery sejauh ini sudah sampai kepada customer sebagai followers.</p>

	<p>harinya diinfokan hari ini ada <i>Live Music</i> atau DJ dan siapa Djnya. Lalu juga untuk menu baru mereka detail untuk komposisinya terkait menu tersebut.</p> <p>Y: Oh, okey fin.</p>	
<p>Y: Mengapa kamu tertarik untuk berkunjung dan membeli produk ke O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>S: Karena yang pertama dekat dari rumah yas, terus suasana tempatnya yang enak, <i>cozy</i> juga, terus baristanya <i>good looking</i> sih dan pastinya hiburan yang disediakan seperti <i>Live Music</i> yang buat aku tertarik berkunjung dan membeli produknya.</p>	<p>Y: Mengapa kamu tertarik untuk berkunjung dan membeli produk ke O'Good Coffee &amp; Eatery?</p> <p>F: Okey, kalau untuk aku sendiri tertarik pastinya karena dengan melihat menu yang ditampilkan oleh tempat tersebut di Instagram jadi buat penasaran apakah enak atau gak karena dari segi visualnya bagus.</p> <p>Y: Nah, apakah setelah fina mencoba menu tersebut sesuai dengan ekspektasi?</p> <p>F: Sesuai kok, rasa dan gambar yang diposting ternyata enak dan tidak kecewa, mangkanya orang atau aku sendiri suka repeat order dan datang lagi.</p> <p>Y: Okey fin</p>	<p>Customer tertarik untuk berkunjung dan membeli produk ke O'Good Coffee &amp; Eatery yaitu dari suasana tempat yang nyaman dan <i>cozy</i>, dan tertarik karena menu yang ditampilkan pada media sosial sesuai dengan ekspektasi customer.</p>



<p>Y: Apakah kamu pernah merekomendasikan konten IG dan <i>coffee shop</i> O'Good Coffee &amp; Eatery ke teman atau orang lain?</p> <p>S: Pernah kok yas, misalnya nih lagi ada promo terus hiburan yang baru nah itu suka kasih ke teman untuk <i>hangout</i> kesana yas.</p>	<p>Y: Apakah kamu pernah merekomendasikan konten IG dan <i>coffee shop</i> O'Good Coffee &amp; Eatery ke teman atau orang lain?</p> <p>F: Pernah kok, waktu kuliah kan sering nongkrongnya di daerah jaksel, tapi setelah tau dijakbar ada O'Good Coffee &amp; Eatery karena ada hiburannya yang enak, makanan dan minumannya mangkanya waktu itu share salah satu postingan IG O'Good Coffee &amp; Eatery dan ajak temen kuliah untuk nongkrong disana. Dan setelah aku rekomendasikan ke temen juga dia datang lagi ke O'Good Coffee &amp; Eatery untuk sekedar <i>hangout</i>.</p>	<p>Customer merekomendasikan konten yang ada di Instagram tersebut untuk dibagikan kepada teman dan mengajak untuk berkunjung ke O'Good Coffee &amp; Eatery.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Y: Apakah makanan minuman yang kamu beli saat berkunjung ke O'Good Coffee &amp; Eatery sesuai dengan postingan foto yang dilihat @ogoodcoffee?</p> <p>S: Sesuai kok yas, dari tampilan di <i>digital menu book</i>, postingan, konten. Walaupun kadang tampilan pas di asli ada yang kurang mirip tapi untuk rasa enak kok.</p> <p>Y: Okey ca, ada gak sih makanan dan minuman yang sering kamu repeat order disana?</p> <p>C: Ada yas, kebetulan gak suka terlalu kopi mangkanya order <i>Lemon Tea, Lychee Tea</i>, dan kalau makanannya sih biasanya <i>fish and chips</i> sih yas.</p> <p>Y: Okey ca</p>	<p>Y: Apakah makanan minuman yang kamu beli saat berkunjung ke O'Good Coffee &amp; Eatery sesuai dengan postingan foto yang dilihat @ogoodcoffee?</p> <p>F: Untuk coffeenya aku sering order Berry Lucky dan untuk makanan ringannya dimsum dan <i>French Fries</i> Nya sih.</p> <p>Y: Okey fin</p>	<p>Customer sering order makanan dan minuman yang pertama kali berkunjung ke O'Good Coffee &amp; Eatery karena sesuai dengan tampilan di <i>digital menu book</i> dan postingan.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Y: Apakah alasan kamu berkunjung dan membeli makanan minuman ke O'Good Coffee &amp; Eatery? S: Karena waktu itu teman banyak yang bilang enak disana, jadi aku tuh penasaran mangkanya berkunjung dan ternyata bener gitu yas. Y: Okey, biasanya berkunjung ke O'Good Coffee &amp; Eatery itu untuk sekedar <i>hangout</i> atau nugas sih ca? S: Untuk nugas iya, sama <i>hangout</i> sama temen-temen sih yas, karena ada hiburannya kan. <i>Kaya Live Music</i> kita bisa nyanyi bareng jadi interaksinya ada sama si penyanyinya.</p>	<p>Y: Apakah alasan kamu berkunjung dan membeli makanan minuman ke O'Good Coffee &amp; Eatery? F: Alasannya sih yang pasti untuk ketemu temen, <i>hangout</i>, dan <i>have fun</i> sih karena hiburannya juga enak. Kalau membeli makanan dan minumannya yang pasti karena tampilan di IG bagus dan rasanya juga sesuai ekspektasi. Y: Okey fin.</p>	<p>Alasan customer berkunjung yaitu dari ajakan teman dan tempat yang enak dan nyaman untuk ketemu teman dan <i>hangout</i> serta nugas.</p>
<p>Y: Bagaimana menurut kamu pelayanan yang diberikan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery? S: Pelayanannya cepet sih yas, gak nunggu lama dari kita udah order paling butuh 15-20 menit, dan ramah juga pelayannya. Y: Okey ca, jadi gak kesel juga ya karena nunggu makanan dan minuman yang lama.</p>	<p>Y: Bagaimana menurut kamu pelayanan yang diberikan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery? F: Untuk pelayannya cepet sih, kaya pas kita sudah order nih hanya butuh waktu sekitar 20-25 menit orderan udah dianterin dan karyawannya juga melayaninya ramah juga, jadi kan customer seneng juga kalo pelayanannya cepet dan ramah. Y: Okey ka.</p>	<p>Customer merasakan pelayanan yang diberikan oleh O'Good Coffee &amp; Eatery sangat cepat dan ramah.</p>

<p>Y: Menurut kamu apa keunggulan dari O'Good Coffee &amp; Eatery yang tidak dimiliki dari <i>coffee shop</i> lain yang pernah anda kunjungi?</p> <p>S: Keunggulan dari O'Good Coffee &amp; Eatery menurut aku sih udah pastinya hiburan yah yas karena kan jarang banget sekitar Grogol ada tempat kopi yang ada hiburannya kaya gitu, terus juga <i>ambience</i> nya sih yas enak juga.</p> <p>Y: Okey ca, jadi dari segi hiburan dan suasana ya itu keunggulannya.</p>	<p>Y: Menurut kamu apa keunggulan dari O'Good Coffee &amp; Eatery yang tidak dimiliki dari <i>coffee shop</i> lain yang pernah anda kunjungi?</p> <p>F: Kalau menurut aku, keunggulannya bisa dilihat dari hiburan yang disajikan sih, biasanya tempat kopi kan cuman ada lagu dari sound system tapi disini ada <i>Live Music</i>, DJ juga dan Karaoke juga. Terus juga tempatnya enak dia ada 3 jenis tempat jadi bisa disesuaikan aja, bersih dan nyaman sih.</p> <p>Y: Okey fin</p>	<p>Customer merasakan keunggulan yang tidak dimiliki oleh <i>coffee shop</i> lain yaitu dari segi hiburan dan suasananya.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Lampiran Dokumentasi**



**Gambar 5. 1 Informan I**



**Gambar 5. 2 Informan II**



**Gambar 5. 3 Informan III**



**Gambar 5. 4 Informan IV**



**Gambar 5. 5 Followers Jan-23**



**Gambar 5. 6 Followers Feb-23**



**Gambar 5. 7 Followers Jun-23**

Jakarta, 24 Januari 2023

No : 004/KapemPR-FIKOM/TA/UEU/I/2023

Hal : Surat Permohonan Penelitian

Kepada Yth:  
O'Good Coffee & Eatery  
Jl. Dr. Susilo Raya No. 16 Grogol  
Jakarta Barat 11450

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi persyaratan pendidikan Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, setiap mahasiswa diminta untuk melakukan penelitian atau tugas akhir pada periode perkuliahan semester Genap TA 2022/2023. Untuk itu kami mengajukan permohonan penelitian atas nama berikut ini:

Nama	: Yasinta Komala
NIM	: 20190502153
Peminatan	: Public Relations
Fakultas	: Ilmu Komunikasi

Bermaksud untuk izin mengadakan riset atau observasi penelitian serta wawancara untuk mendapatkan data guna keperluan skripsi atau tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan menempuh Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas kami. Data tersebut hanya untuk keperluan penelitian dan bukan di publikasikan untuk umum.

Demikian Surat Permohonan ini kami sampaikan, besar harapan kami mahasiswa tersebut dapat diterima dan dibantu pada perusahaan bapak/ibu pimpin. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



Universitas  
**Esa Unggul**  
Fakultas Ilmu Komunikasi

**Erna Febriani, S.Si, M.Si**

Ka. Peminatan Public Relations

**Gambar 5. 8 Surat Penelitian**