### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dan diajukan pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 1 Mei 2020 Penulis

Materai 6000

ANINDHITA HAPSARI NIM 161330097

### **ABSTRAK**

Nama: Anindhita Hapsari, NIM: 161330097, Judul Skripsi: Strategi Komunikasi Pemasaran Kedai Kopi Lokal Jawara Coffee Roastery Dalam Meraih Segmentasi Pasar, Tahun 2020.

Pesatnya pertumbuhan kedai kopi tentu menambah ketatnya persaingan bagi para pelaku bisnis untuk meraih banyak konsumen. Hal ini harus sejalan dengan penerapan strategi komunikasi pemasaran secara terpadu agar mampu meraih segmentasi pasar.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Mengetahui Strategi Komunikasi Pemasaran Kedai Kopi Lokal Jawara Coffee Roastery Dalam Meraih Segmentasi Pasar. 2) Mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam Pemasaran Kedai Kopi Lokal Jawara Coffee Roastery Dalam Meraih Segmentasi Pasar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang melibatkan empat informan. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan mulai dari 19 November 2019 hingga 18 Februari 2020.

Hasil penelitian yang menggunakan teori Integrated Marketing Communication (IMC) membuktikkan bahwa strategi komunikasi pemasaran melalui iklan, pemasaran langsung, promosi penjualan, hubungan masyarakat, dan penjualan personal dapat disimpulkan berjalan secara efektif. Penerapan nilai keislaman seperti sidiq, fatanah, tabligh, dan amanah. Serta faktor pendukung dan faktor penghambat yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Hal ini menunjukkan adanya keberhasilan dalam peningkatan omzet dan pelanggan di setiap tahunnya, dapat bersaing dan bertahan ditengah maraknya kedai kopi lokal, nasional, dan internasional yang menjamur pada saat ini serta elemen promosi yang dijalankan secara beriringan.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi Pemasaran, Segmentasi Pasar, Jawara Coffee Roastery

## FAKULTAS DAKWAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Jl. Jendral Sudirman No. 30. Senang 42118 Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

Nomor: Nota Dinas

Kepada Yth

Lamp :-

Dekan Fakultas Dakwah

Hal : Ujian Skripsi

UIN SMH Banten

a.n. Anindhita Hapsari

Tempat

N1M: 161330097

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisa serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudari, Anindhita Hapsari NIM: 161330097 yang berjudul: Strategi Komunikasi Pemasaran Kedai Kopi Lokal Jawara Coffee Roastery Dalam Meraih Segmentasi Pasar telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Serang, 1 Mei 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Bah Holilah, M.Si

NIP. 19710106 199803 2 003

Drs. Sami'an Hadisaputra, M.I.Kom

Yando

NIP 19630507 199303 1 002

# Strategi Komunikasi Pemasaran Kedai Kopi Lokal Jawara Coffee Roastery Dalam Meraih Segmentasi Pasar

Oleh:

## ANINDHITA HAPSARI 161330097

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Ilah Holilah, M.Si

NIP. 19710106 199803 2 003

Drs. Sami'an Hadisaputra, M.I.Kom

posts

NIP. 19630507 199303 1 002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dr. H. Suadi Sa'ad, M.Ag

NIP, 19631115 199403 1 002

NIP 19700670 199903 1 004

## PENGESAHAN

Skripsi a.n Anindhita Hapsari, NIM: 161330097 vang berjudul: Strategi Komunikasi Pemasaran Kedai Kopi Lokal Jawara Coffee Roastery Dalam Meraih Segmentasi Pasar, telah diujikan dalam sidang Munagosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 11 Juni 2020.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 11 Juni 2020

Sidang Munagosyah

Ketua Merangkap Anggota I,

Sekretaris Merangkap Anggota II,

Dr. H. Endad Musaddad, M.Ag.

NIP. 19700529 199603 2 001

NIP. 19750604 200604 1 001

Anggota:

Penguji I,

Penguji II,

NIP. 19700529 199603 2 001

Hj. Rina Darojatun, S.Sos., M.I.Kom

NIP. 19790601 200501 2 008

Pembimbing I,

NIP. 19710106 199803 2 003

Pembimbing II,

Brs. Sami'an Hadisaputra, M.I.Kom

NIP. 19630507 199303 1 002

## **PERSEMBAHAN**

Persembahan yang paling utama diantara segalanya

Sembah sujud serta rasa syukurku kepada Allah SWT yang telah memberiku nikmat sehat, kemudahan, serta ilmu pengetahuan yang melimpah hingga akhirnya sebuah karya sederhana ini bisa terselesaikan meski di tengah Pandemi Covid-19 yang sedang mewabah saat ini.

Teruntuk mamah Ai Nurhayati dan papah Hendarno tercinta, terima kasih telah memberikan kasih sayang, do'a serta dukungan tulus yang tiada terhingga. Kupersembahkan karya tulis sederhana ini untuk keduanya. Meski aku tahu, lembaran kertas ini tidak sebanding dengan seluruh pengorbanan yang telah dilakukan. Semoga mamah dan papah senantiasa diberi kesehatan dan keberkahan umur agar dapat menemani langkah kecil putrimu menuju gerbang kesuksesan.

Teman-teman seperjuangan almamaterku angkatan 2016

Terima kasih sudah mau berjuang dan bertahan hingga di titik terakhir ini. Kalian yang telah memberikan semangat, motivasi, pelajaran berharga dikala rasa malas menghampiri. Semoga kebaikan selalu menyertai hidup dan keberhasilan ini menjadi satu langkah awal dalam meraih masa depan yang gemilang.

## **MOTTO**

# ذَالِكَ ٱلۡكِتَابُ لَا رَيۡبَ فِيهِ هُدًى لِّلۡمُتَّقِينَ ﴿

Artinya: "Kitab (Al Quran) ini tidak ada keraguan padanya;

petunjuk bagi mereka yang bertakwa."

(QS. Al-Baqarah : 2)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Anindhita Hapsari. Lahir di Serang, 8 Desember 1997. Putri kedua dari tiga bersaudara yang dilahirkan oleh pasangan Hendarno dan Ai Nurhayati. Saat ini, penulis tinggal di Komplek BPI Blok TA No.9 Cilegon-Banten.

Jenjang pendidikan formal yang telah ditempuh oleh penulis bermula dari Taman Kanak-Kanak (TK) Mandiri Karya lulus tahun 2004. Kemudian, melanjutkan bangku sekolah dasar di SDN Cilegon 4 lulus tahun 2010. Jenjang selanjutnya yaitu SMPN 2 Cilegon lulus tahun 2013. Dan di tahun 2016 lulus dari SMAN 2 Krakatau Steel Cilegon.

Selama masa kuliah, penulis mulai menyukai dunia jurnalistik dan tergabung pada unit kegiatan mahasiswa (UKM) atau Lembaga Pers Mahasiswa (LPM) Sarana Informasi Gema Mahasiswa (SiGMA) sebagai Redaktur Online kemudian pernah menjabat sebagai Sekretaris Umum. Penulis pernah mengikuti berbagai pelatihan berbasis jurnalistik dan penyiaran. Saat menjadi mahasiswi semester akhir, di bidang yang sama pula penulis pernah menjadi Relawan Digital Fundraising di Baznas Provinsi Banten. Demikian, riwayat hidup yang pernah penulis jalani selama menjadi mahasiswa aktif di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Dakwah, Komunikasi dan Penyiaran Islam.

### KATA PENGANTAR

#### Assalamu'alaikum Wr. Wb.

### Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk dapat memperoleh gelar sarjana strata satu pada jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah UIN SMH Banten. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikut ajaran Islam sampai akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah dan usaha yang bersungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : Strategi Komunikasi Pemasaran Kedai Kopi Lokal Jawara Coffee Roastery Dalam Meraih Segmentasi Pasar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan dan masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian penulis berharap semoga dengan adanya skripsi ini mudah-mudahan dapat membawa manfaat sebagai bahan pertimbangan dan khazanah ilmu pengetahuan Islam.

Skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- Bapak Dr.H.Suadi Sa'ad, M.Ag, Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuam kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

- 3. Bapak Muhibuddin S.Sos, M.Si, Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan arahan, mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis.
- 4. Ibu Hj. Ilah Holilah S.Ag, M.Si, pembimbing I dan Bapak Drs.Samian Hadisaputra M.I.Kom, pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, memebrikan bimbingan, arahan, motivasinya kepada penulis dengan penuh kesabaran, tenaga, dan pikirannya dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
- 5. Ibu Dr. Hj. Umdatul Hasanah, S.Ag., M.Ag., penguji I dan Ibu Hj. Rina Darojatun, S.Sos.,M.I.Kom., penguji II yang mengarahkan dalam penyempurnaan skripsi ini.
- 6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama proses perkuliahan, pengurus perpustakaan umum, Iran Corner, Staff Akademik berserta jajarannyam yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama ini.
- 7. Teh Poppy Andriyani, owner Jawara Coffee Roastery, Bapak Tedi, Manager Jawara Coffee Roastery, Bapak Sopani Skay sebagai Marketing Officer beserta seluruh karyawan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan bimbingan. Sekaligus informan yang telah bersedia menjadi narasumber sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- Seluruh keluarga terutama, papah Hendarno dan mamah Ai Nurhayati yang tak pernah berhenti mendo'akan, menjadi inspirasi dan penyemangat sehingga penulis bisa meraih gelar sarjana.

- Seluruh teman-teman, kakak-kakak senior serta adik-adik tercinta, pengurus, dan alumni LPM SiGMA Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan semangat dan dorongan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- 10. Sahabat-sahabat dan teman-teman jurusan KPI Angkatan 2016 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu yang telah berjuang bersama hingga berada di tingkat akhir ini beserta pihak yang telah membantu dalam berbagai hal serta motivasi, do'a, dan dukungan dan meluangkan waktunya untuk menemani dan berdiskusi sehingga memudahkan penulis menyusun skripsi ini.
- 11. Keluarga Cemara, perempuan-perempuan pejuang skripsi di indekos yang telah mendengarkan segala keluh kesah serta selalu memberikan semangat baru dan secercah harapan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- 12. Ghina Luqyana, Putra, Uci Kurnia, Nurul Ummi Yasmin, Puput Sari Dewi, Inna Karuniawati, Yuliana Nufus, Annisa Aliyani yang telah meluangkan waktunya menemani dan berdiskusi selama proses sidang online skripsi ini. *Wassalammu'alaikum Wr. Wh.*

Serang, 1 Mei 2020 Penulis

ANINDHITA HAPSARI NIM 161330097

## **DAFTAR ISI**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSIi
ABSTRAKii
NOTA DINASiii
PERSETUJUANiv
PENGESAHANv
PERSEMBAHANvi
MOTTOvii
RIWAYAT HIDUPviii
KATA PENGANTARix
DAFTAR ISIxii
BAB I1
A. Latar Belakang1
B. Rumusan Masalah12
C. Tujuan Penelitian12
D. Manfaat Penelitian13
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan14
F. Kerangka Teori
G. Metode Penelitian31
H. Sistematika Penulisan
BAB II39
A. Kajian Tentang Komunikasi39
B. Komunikasi dan Strategi44
C. Komunikasi Pemasaran dan Bisnis66
BAB III82
A. Profil Jawara Coffee Roastery82
B. Visi dan Misi Jawara Coffee Roastery85
C. Struktur Organisasi Jawara Coffee Roastery86
D. Data Omzet Jawara Coffee Roastery86
BAB IV90

A. Strategi Komunikasi Pemasaran Kedai Kopi Lokal	
"Jawara Coffee Roastery" Dalam Meraih	
Segmentasi Pasar	90
B. Faktor Penghambat dan Pendukung Pemasaran	
Kedai Kopi Lokal Jawara Coffee Roastery Dalam	
Meraih Segmentasi Pasar	93
BAB V	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran	
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	139