

DAFTAR PUSTAKA

- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 1-15.
- BPS. (2024). *Rata-rata Konsumsi Perkapita Seminggu Menurut Kelompok Bahan Minuman Per Kabupaten/kota (Satuan Komoditas), 2021-2023*. Diambil kembali dari <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjEwNCMy/rata-rata-konsumsi-perkapita-seminggu-menurut-kelompok-bahan-minuman-per-kabupaten-kota.html>
- Elpisah, J. S. (2022). Studi Kelayakan Bisnis. Dalam Samsurijal Hasan, *Studi Kelayakan Bisnis* (hal. 163-165). Purwokerto Selatan, Kab.Banyuwangi, Jawa Tengah: CV.Pena Persada.
- Endang Susilawati, A. M. (2022). Manajemen Bisnis. Dalam A. Martoyo, *Manajemen Bisnis* (hal. 17-26). Makassar: CV. Tohar Media.
- Eternity Coffee. (2023, 10 3). *Eternity Coffee and Collaboration Hub*. Diambil kembali dari LinkedIn: <https://id.linkedin.com/company/Eternity-coffee-and-collaboration-hub>
- H Nasir Asman, M. M. (2021). *Studi Kelayakan Bisnis (Pedoman Memulai Bisnis Era Revolusi Industri 4.0)*. Penerbit Adab.
- Hasoloan, A. (2018). Peranan Etika Bisnis Dalam Perusahaan Bisnis. *Jurnal Warta Edisi:57, Universitas Dharmawangsa*, 4-5.
- Hastuti, D., Saleh, W., Fakhruddin, I., Simanihuruk, P., Apriadi, H., Tinambunan, A. P., ... & Anti, R. D. F. (2023). *Pengantar bisnis (manajemen era digital & sustainability)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Herlyana, E. (2012). Fenomena *Coffee shop* sebagai Gejala Gaya Hidup baru Kaum Muda. *Thaqafiyat, Vol. 13, No.1*, 189.
- OCBC. (2023, 08 14). *Social Media Marketing: Pengertian, Manfaat, dan Strateginya*. Diambil kembali dari [ocbc.id: https://www.ocbc.id/id/article/2023/08/14/social-media-marketing-adalah](https://www.ocbc.id/id/article/2023/08/14/social-media-marketing-adalah)

- Rukin. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Dalam S. M. Dr. Rukin, *Metode Penelitian Kualitatif* (hal. 1-3). Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sari, W. P., & Muria Putriana, S. A. P. (2024). *Pengelolaan Krisis Public Relation*. wawasan Ilmu.
- Septianingrum, H. N. (2024). *Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan coffee shop* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Siregar, N. P. (2021). Analisis Kelayakan Bisnis Usaha Biji Hitam *Coffee shop*. *Jurnal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, 17-27.
- Statistik, B. P. (2024). *Rata-rata Konsumsi Perkapita Seminggu Menurut Kelompok Bahan Minuman Per Kabupaten/kota (Satuan Komoditas), 2021-2023*. Diambil kembali dari <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjEwNCMy/rata-rata-konsumsi-perkapita-seminggu-menurut-kelompok-bahan-minuman-per-kabupaten-kota.html>
- Sujarweni, W. (2020). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Suwinto, J. (2011). *Studi Kelayakan Pengembangan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Pedoman Wawancara

A. Identitas Informan

Nama	: Yudi Eko Saputro
Umur	: 35 tahun
Alamat	: Jalan Kaliurang KM 12 Ngaglik, Candi Karang, Sardonoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281
Pendidikan Terakhir	: Sarjana Ekonomi
Pekerjaan	: Pemilik dan Manajer <i>Eternity & Collaboration Hub</i>

B. Daftar Pertanyaan

ASPEK PASAR DAN PEMASARAN (METODE ANALISIS SWOT)

1. Strengths (Kekuatan)

- 1. Apa keunggulan utama *coffee shop* ini dibanding yang lain?**
Keunggulan utama adalah konsep *coworking space* yang menyatu dengan *coffee shop*, menyediakan tempat nyaman untuk bekerja dan bersosialisasi.
- 2. Apa menu favorit pelanggan di sini?**
Menu favorit pelanggan adalah "Signature Cold Brew" dan "Spicy Chicken Sandwich".
- 3. Mengapa pelanggan memilih datang ke *Eternity & Collaboration Hub*?**
Pelanggan memilih tempat ini karena suasana cozy, Wi-Fi yang cepat, dan fasilitas pendukung seperti ruang rapat kecil dan area outdoor.
- 4. Apakah lokasi ini strategis untuk menarik pelanggan?**
Ya, lokasi sangat strategis karena berada di pusat kota Yogyakarta, dekat dengan universitas dan area perkantoran.
- 5. Bagaimana Anda menjaga kualitas produk dan layanan?**

Kami melakukan pelatihan rutin untuk barista dan staf, serta memastikan bahan baku yang digunakan selalu segar dan berkualitas.

6. Apa yang membuat suasana *coffee shop* ini unik?

Suasana unik karena desain interior yang modern-industrial dengan sentuhan seni lokal, ditambah musik latar yang santai.

7. Apakah pelanggan sering merekomendasikan tempat ini kepada orang lain?

Ya, banyak pelanggan merekomendasikan kami melalui media sosial dan ulasan positif di Google.

8. Apakah tim Anda bekerja dengan baik?

Tim kami bekerja dengan sangat baik, selalu menjaga koordinasi dan memberikan pelayanan ramah kepada pelanggan.

9. Apa saja fasilitas yang sering digunakan pelanggan di sini?

Fasilitas yang sering digunakan adalah ruang kerja bersama, ruang rapat kecil, colokan listrik di setiap meja, dan Wi-Fi gratis.

10. Apa feedback positif yang sering Anda terima dari pelanggan?

Pelanggan sering memuji suasana tempat yang nyaman, pelayanan yang ramah, dan kualitas kopi yang konsisten.

2. Weaknesses (Kelemahan)

1. Apa kendala utama yang dihadapi dalam menarik pelanggan baru?

Kendala utama adalah kurangnya eksposur di media sosial dan persaingan yang ketat dengan *coffee shop* baru yang terus bermunculan di Yogyakarta.

2. Apakah ada menu yang kurang diminati pelanggan?

Beberapa menu dessert, seperti “Matcha Cheesecake,” kurang diminati karena rasanya dianggap terlalu manis oleh sebagian pelanggan.

3. Apa yang sering dikeluhkan pelanggan?

Keluhan yang sering muncul adalah parkir yang terbatas, terutama pada jam sibuk, serta kecepatan layanan saat *coffee shop* sedang ramai.

4. Apakah harga menu sudah sesuai dengan pasar?

Beberapa pelanggan menganggap harga kami sedikit lebih tinggi dibandingkan *coffee shop* lain di sekitar, meskipun kualitasnya diakui baik.

5. Apakah promosi yang dilakukan sudah cukup efektif?

Promosi masih kurang efektif, terutama dalam menjangkau pelanggan baru. Saat ini, kami hanya mengandalkan promosi di Instagram tanpa ada kerjasama dengan influencer lokal atau platform promosi lainnya.

6. Apakah lokasi ini memiliki kekurangan tertentu?

Lokasi memiliki kekurangan dari segi akses parkir yang sempit, terutama untuk kendaraan roda empat.

7. Apakah ada kendala dalam menjaga stok bahan baku?

Kadang-kadang ada keterlambatan pengiriman bahan baku impor seperti biji kopi spesial, terutama saat musim liburan atau cuaca buruk.

8. Bagaimana Anda menangani kritik dari pelanggan?

Kami menangani kritik dengan mendengarkan keluhan pelanggan secara langsung atau melalui survei, lalu segera menindaklanjuti dengan perbaikan yang dibutuhkan.

9. Apakah Anda memiliki masalah dengan karyawan, seperti turnover tinggi?

Turnover karyawan tidak terlalu tinggi, tetapi ada kesulitan dalam mempertahankan staf terlatih karena banyak yang pindah ke *coffee shop* lain yang menawarkan gaji lebih tinggi.

10. Apakah ada jam operasional yang kurang efektif?

Jam operasional pagi (08.00-10.00) kurang efektif karena pelanggan lebih banyak datang pada siang hingga malam hari, kecuali di akhir pekan.

3. Opportunities (Peluang)

1. Apakah ada komunitas atau acara yang bisa diajak kerja sama?

Ya, kami sering bekerja sama dengan komunitas kreatif seperti komunitas desain grafis, penulis, dan startup lokal yang mengadakan acara seperti workshop dan diskusi.

2. **Apakah Anda melihat peluang untuk menjangkau pelanggan baru?**
Ada peluang besar untuk menjangkau mahasiswa, pekerja kantor, dan wisatawan dengan meningkatkan promosi di media sosial serta memberikan diskon untuk pelanggan baru.
3. **Apakah pemasaran online sudah dimanfaatkan dengan baik?**
Pemasaran online sudah dimanfaatkan, tetapi masih bisa ditingkatkan dengan iklan berbayar di platform seperti Instagram dan TikTok untuk menjangkau lebih banyak pelanggan.
4. **Apakah ada rencana menambah menu atau layanan baru?**
Kami berencana menambahkan menu seasonal, seperti minuman berbasis buah tropis di musim panas dan varian kopi khas daerah untuk meningkatkan daya tarik.
5. **Apakah tren kopi di Yogyakarta sedang berkembang?**
Tren kopi di Yogyakarta sangat berkembang, terutama dengan semakin banyaknya pecinta kopi lokal yang mencari tempat dengan konsep unik dan rasa autentik.
6. **Apakah ada peluang untuk memperluas layanan seperti pesan antar?**
Ya, kami sedang mempertimbangkan untuk bermitra dengan layanan pesan antar seperti GrabFood dan GoFood untuk menjangkau pelanggan yang tidak sempat datang langsung.
7. **Apakah wisatawan sering menjadi pelanggan?**
Wisatawan, terutama dari luar kota dan mancanegara, sering menjadi pelanggan karena lokasi kami dekat dengan tempat wisata terkenal di Yogyakarta.
8. **Bagaimana potensi kolaborasi dengan bisnis di sekitar?**
Potensi kolaborasi sangat besar, misalnya dengan toko buku, galeri seni, atau studio yoga di sekitar untuk mengadakan event bersama.
9. **Apakah Anda melihat peluang untuk menambah cabang baru?**
Ada peluang untuk membuka cabang baru di daerah lain, seperti Sleman atau Bantul, di mana permintaan untuk *coworking space* dan *coffee shop* masih tinggi.

10. Apakah ada teknologi baru yang bisa mendukung operasional?

Kami melihat peluang menggunakan sistem POS modern untuk manajemen pesanan dan pembayaran, serta aplikasi loyalty program untuk meningkatkan retensi pelanggan.

4. Threats (Ancaman)

1. Apakah banyak *coffee shop* baru yang menjadi pesaing?

Ya, semakin banyak *coffee shop* baru bermunculan di Yogyakarta, terutama yang menawarkan konsep unik dengan harga bersaing, sehingga meningkatkan persaingan.

2. Bagaimana perubahan tren kopi memengaruhi bisnis?

Tren kopi yang terus berubah, seperti meningkatnya minat terhadap kopi siap minum (RTD) dan kopi tanpa kafein, menuntut kami untuk terus berinovasi agar tetap relevan di pasar.

3. Apakah ada kebijakan pemerintah yang memengaruhi bisnis Anda?

Kebijakan pajak restoran dan peraturan zonasi terkadang menjadi tantangan dalam mengelola keuangan dan memastikan lokasi tetap mematuhi aturan.

4. Bagaimana kenaikan harga bahan baku memengaruhi usaha?

Kenaikan harga biji kopi dan bahan lain seperti susu dan gula berdampak pada margin keuntungan, sehingga kami perlu menyesuaikan harga menu secara hati-hati agar tidak kehilangan pelanggan.

5. Apakah ada pelanggan yang berpindah ke kompetitor?

Ada beberapa pelanggan yang mencoba kompetitor karena promo menarik atau lokasi mereka yang lebih dekat, meskipun banyak yang kembali karena kualitas kami.

6. Bagaimana ulasan negatif memengaruhi reputasi bisnis?

Ulasan negatif, meskipun tidak banyak, dapat memengaruhi reputasi kami, terutama jika terkait dengan layanan yang lambat atau ketidakpuasan pelanggan dengan rasa makanan.

7. Apakah pandemi atau kondisi ekonomi memengaruhi jumlah pelanggan?

Ya, pandemi sempat mengurangi jumlah pelanggan secara drastis, terutama karena pembatasan kegiatan di tempat umum, tetapi jumlahnya mulai meningkat seiring dengan pemulihan ekonomi.

8. Apakah pelanggan lebih memilih memesan kopi secara online?

Semakin banyak pelanggan yang memesan secara online, sehingga kami harus memastikan layanan pesan antar berjalan lancar untuk mempertahankan kepuasan mereka.

9. Apakah ada masalah dengan pemasok bahan baku?

Terkadang ada keterlambatan dari pemasok, terutama untuk bahan impor, yang memengaruhi ketersediaan menu tertentu.

10. Bagaimana Anda menghadapi kompetisi harga dengan *coffee shop* lain?

Kami fokus pada kualitas produk dan layanan untuk membedakan diri, tetapi juga memberikan diskon musiman atau paket bundling untuk menarik pelanggan yang sensitif terhadap harga.

ASPEK SUMBER DAYA MANUSIA (METODE ANALISIS DESKRIPTIF KUALITATIF)

1. Kondisi dan Profil Tenaga Kerja

1. Berapa jumlah tenaga kerja yang saat ini bekerja di bisnis Anda?

Saat ini, kami memiliki 15 tenaga kerja, termasuk barista, kasir, staf dapur, dan manajemen.

2. Apa saja kualifikasi pendidikan yang dimiliki oleh karyawan?

Mayoritas karyawan memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK, sementara beberapa di antaranya adalah mahasiswa atau lulusan perguruan tinggi di bidang perhotelan dan pariwisata.

3. Bagaimana pengalaman kerja rata-rata karyawan sebelum bergabung di sini?

Pengalaman kerja rata-rata adalah 1-3 tahun, terutama di industri F&B, baik sebagai barista maupun staf pelayanan.

4. **Apakah karyawan sudah memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan bisnis?**

Sebagian besar karyawan memiliki keterampilan dasar yang dibutuhkan, tetapi beberapa memerlukan pelatihan tambahan, khususnya dalam latte art dan manajemen pelanggan.

5. **Bagaimana tingkat motivasi karyawan dalam menjalankan tugas mereka?**

Tingkat motivasi cukup tinggi karena adanya lingkungan kerja yang suportif, insentif kinerja, dan kesempatan untuk belajar keterampilan baru.

2. Rekrutmen dan Seleksi

6. **Bagaimana proses rekrutmen karyawan dilakukan di bisnis Anda?**

Rekrutmen dilakukan melalui pengumuman di media sosial, portal lowongan kerja, dan referensi dari karyawan yang sudah bekerja.

7. **Apa saja kriteria utama yang Anda gunakan dalam menyeleksi karyawan?**

Kriteria utama meliputi kemampuan komunikasi, pengalaman kerja, fleksibilitas waktu, dan antusiasme terhadap industri F&B.

8. **Apakah Anda menghadapi kesulitan dalam menemukan karyawan yang sesuai?**

Ya, terkadang sulit menemukan kandidat dengan pengalaman barista atau yang mampu bekerja di bawah tekanan pada jam sibuk.

9. **Apakah ada pelatihan atau orientasi khusus untuk karyawan baru?**

Kami memberikan pelatihan selama dua minggu yang mencakup teknik dasar pembuatan kopi, standar pelayanan, dan pengenalan budaya kerja di *coffee shop*.

10. **Bagaimana Anda memastikan bahwa karyawan yang direkrut memiliki komitmen jangka panjang?**

Kami memberikan kontrak kerja yang jelas, insentif berdasarkan performa, dan peluang untuk berkembang di dalam perusahaan sebagai bentuk penghargaan terhadap loyalitas karyawan.

3. Pelatihan dan Pengembangan

11. Apakah Anda menyediakan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan karyawan?

Ya, kami secara rutin menyediakan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan non-teknis karyawan.

12. Apa saja jenis pelatihan yang telah atau akan diberikan kepada karyawan?

Pelatihan meliputi teknik pembuatan kopi (manual brewing dan latte art), pelayanan pelanggan, manajemen waktu, serta pelatihan dasar penggunaan teknologi seperti sistem POS.

13. Bagaimana Anda mengidentifikasi kebutuhan pelatihan karyawan?

Kebutuhan pelatihan diidentifikasi melalui evaluasi kinerja, feedback dari pelanggan, dan diskusi langsung dengan karyawan tentang tantangan yang mereka hadapi.

14. Apakah ada sistem evaluasi untuk menilai hasil pelatihan?

Ya, hasil pelatihan dievaluasi melalui uji keterampilan praktis, penilaian supervisor, dan observasi langsung terhadap perubahan kinerja di tempat kerja.

15. Bagaimana Anda mendorong karyawan untuk terus mengembangkan diri?

Kami memberikan insentif bagi karyawan yang mengikuti pelatihan tambahan di luar perusahaan, menawarkan promosi internal berdasarkan pencapaian, serta menyediakan akses ke sumber belajar seperti buku dan video pelatihan.

4. Sistem Manajemen SDM

16. Apakah ada pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas di antara karyawan?

Ya, setiap karyawan memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas, termasuk tanggung jawab spesifik untuk barista, kasir, staf dapur, dan supervisor.

17. Bagaimana Anda mengukur kinerja karyawan saat ini?

Kinerja diukur melalui evaluasi bulanan yang mencakup penilaian produktivitas, pelayanan pelanggan, ketepatan waktu, dan umpan balik dari supervisor serta rekan kerja.

18. Apakah ada sistem penghargaan atau insentif untuk karyawan yang berprestasi?

Kami memiliki sistem penghargaan seperti bonus bulanan untuk karyawan berprestasi, penghargaan "Employee of the Month," serta voucher belanja atau tambahan cuti.

19. Bagaimana Anda menangani konflik yang terjadi di antara karyawan?

Konflik ditangani melalui mediasi oleh supervisor, diskusi terbuka antara pihak yang berselisih, dan penegakan aturan kerja yang adil dan transparan.

20. Apakah Anda memiliki sistem atau kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan, seperti jadwal kerja yang fleksibel atau fasilitas tambahan?

Kami menyediakan jadwal kerja yang fleksibel bagi mahasiswa, istirahat yang cukup di sela jam kerja, serta fasilitas tambahan seperti makanan ringan gratis dan diskon untuk produk *coffee shop*.