

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, & Purwandi. (2017). *Millenial Nusantara*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ardial. (2014). *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Arisanti, P. (2021). Tren Gaya Hidup Milenial, Identitas Sosial dan Desain Coffe Shop. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 18(4), 579–590. <https://doi.org/10.38043/jmb.v18i4.3318>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damanik, J. (2013). *Pariwisata Indonesia (Antara Peluang dan Tantangan)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dimiyanti, A. (2003). *Usaha Pariwisata*. Jakarta.
- Faisal, M. (2019). Perilaku Hangout Generasi Milenial Dalam Membuka Peluang Kerja Di Kota Medan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- How Millenial Are Steadily Impacting The Hotel, Foodservice, and Hospitality Industries. (2020). Retrieved April 7, 2022, from www.kent.edu website: <https://www.kent.edu/ehhs/fla/hm/millennial-generation>
- Indrayana, I. B. (2006). *Desain Interior Restoran Arma di Ubud Bali*. Denpasar: PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan, D., Fauji, D. A. S., Sari, L. D., & Al-Aradatin, S. A. (2021). Kontruksi Budaya Ngopi Bagi Generasi Millenial Di Kota Kediri. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 17(12), 100–109.
- Jayani, D. H. (2021). Proporsi Populasi Generasi Z dan Milenial Terbesar di Indonesia. Retrieved April 7, 2022, from www.katadata.co.id website: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/05/24/proporsi-populasi-generasi-z-dan-milenial-terbesar-di-indonesia#:~:text=Komposisi penduduk terbesar selanjutnya berada,juta atau 1%2C87%25.>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1* (9th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). United

Kingdom: Pearson Education.

- Kusnandar, V. B. (2022). Industri Makanan dan Minuman Nasional Mulai Bangkit dari Pandemi Covid-19. Retrieved April 7, 2022, from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/31/industri-makanan-dan-minuman-nasional-mulai-bangkit-dari-pandemi-covid-19>
- Marsum, W. A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nurikhsan, F., Indirianie, W. S., & Safitri, D. (2017). *Fenomena coffee shop di kalangan konsumen remaja*. 137–144.
- Pitana, I. G., & Gayatri, P. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purwadi, Y. S., & Manurung, E. M. (2020). Cafes: New Learning and Knowledge Production Space for Millennial Students. *Journal of Economics and Business*, 3(1). <https://doi.org/10.31014/aior.1992.03.01.194>
- Sembiring, N. T. B. (2020). *Gaya Hidup Generasi Millennial (Studi Kasus Pengunjung Cafe Live Music Holywings di Kota Medan)*. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarman, U. (2017). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapan Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suryani, C. D., & Kristiyani, D. N. (2021). Studi Fenomenologi Pada Gaya Hidup Baru Anak Muda Sebagai Pengunjung Coffee Shop Di Kota Salatiga. *PRecious: Public Relations Journal*, 1(2), 177–201.

LAMPIRAN I

HASIL WAWANCARA *KEY INFORMANT*

Nama : Ibu Sherly Yunianti
Jabatan : Manajer Café Gran Via
Interviewee : *Key Informant*

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Café Gran Via merupakan Café yang terhubung dengan hotel Gran Melia. Fasilitas dan layanan apa saja yang diberikan kepada pengunjung Café Gran Via?	Cafe Gran Via menyediakan layanan makan dan minum dengan cara ambil sendiri/buffet
2	Dalam kegiatan operasionalnya, apakah pengunjung Café Gran Via memiliki beragam karakteristik pengunjung dari berbagai generasi dan mayoritas pengunjung Café Gran Via termasuk dalam generasi apa?	Ya, pengunjung Cafe Gran Via mulai terdiri dari para orang tua, dewasa muda, serta anak-anak
3	Bagaimana langkah Café Gran Via untuk meningkatkan jumlah pengunjung baik dari tamu hotel atau masyarakat luas?	Dengan mengadakan promosi melalui media sosial, serta inovasi menu baru
4	Fasilitas pendukung apa saja yang diberikan oleh Café Gran Via untuk memberikan kenyamanan kepada pengunjung Café?	Tamu dapat memilih tempat duduk yang dimau jika memungkinkan, jika tidak memungkinkan dapat disarankan kepada tamu tempat duduk yang lain
5	Seberapa sering anda menemukan atau melihat pengunjung Café Gran Via yang merupakan generasi milenial dan darimanakah anda mengetahui bahwa mereka adalah generasi milenial?	Sesering mungkin dari cara pengunjung berpakaian
6	Apakah terdapat perbedaan karakteristik dan kegiatan pengunjung yang berasal dari generasi milenial dan generasi lainnya?	Tidak, karena generasi sebelum generasi milenial melakukan hal yang sama yang dilakukan generasi milenial seperti berfoto, membuat video tentang keadaan restoran Cafe Gran Via
7	Seiring berkembang pesatnya pertumbuhan Café saat ini, langkah-langkah apa saja yang dilakukan oleh	Meningkatkan layanan yang diberikan terhadap tamu,

No	Pertanyaan	Jawaban
	manajemen Café Gran Via untuk terus berkembang?	melakukan promosi melalui media social
8	Adakah hambatan-hambatan yang ditemukan dalam melakukan kegiatan untuk mengembangkan dan bertahan di tengah maraknya perkembangan Café di Indonesia khususnya di Jakarta?	Ada, bersaing harga serta menu yang ditawarkan
9	Bagaimana usaha-usaha yang dilakukan oleh manajemen Café Gran Via untuk dapat menarik perhatian pengunjung terutama pengunjung yang berasal dari generasi milenial?	Memberikan diskon yang ada serta promosi dengan membuat video tentang keadaan restoran
10	Apakah rencana kedepan manajemen Café Gran Via untuk terus dapat mengembangkan dan mempertahankan Café Gran Via?	Dengan mengadakan promosi yang menarik



LAMPIRAN II

HASIL WAWANCARA *INFORMANT 1*

Nama : Ibu Reni Angelina

Jabatan : *Hostess* Café Gran Via

Interviewee : *Informant 1*

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sebagai <i>hostess</i> Café Gran Via apakah anda memahami betul tugas dan tanggung jawab anda sebagai <i>hostess</i> Café?	Ya
2	Apakah anda memahami secara detail menu yang disajikan?	Ya
3	Dalam kegiatan operasionalnya, apakah pengunjung Café Gran Via memiliki beragam karakteristik pengunjung dari berbagai usia?	Ya
4	Bagaimana cara anda dalam memberikan pelayanan kepada tamu Café sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan?	Melayani dengan hati, sesuai dengan standard prosedur yang berlaku
5	Seberapa sering anda menemukan tamu Café yang berasal dari generasi milenial dan darimanakah anda mengetahui bahwa mereka adalah generasi milenial?	Sering dan kebanyakan merupakan repeater guest atau tamu yang sudah berlangganan lama di Gran Via
6	Apakah pengunjung Café yang berasal dari generasi milenial memiliki karakteristik dan kebiasaan yang berbeda dibandingkan dengan generasi lainnya?	Tentu saja berbeda, dari cara makan dan selera makanannya
7	Apa tugas dan tanggung jawab oleh manajemen Café untuk mengembangkan Café Gran Via melalui <i>hostess</i> ?	Memastikan tamu di greeting by name agar merasa spesial, dan menginformasikan harga dan promosi yang sedang berlaku
8	Apakah anda menemukan hambatan-hambatan dalam memberikan layanan kepada pengunjung Café khususnya generasi milenial?	Tidak ada
9	Bagaimana usaha-usaha yang dilakukan oleh manajemen Café Gran Via untuk dapat menarik perhatian pengunjung	Mengadakan promo menarik melalui social media seperti buy1 get1

No	Pertanyaan	Jawaban
	terutama pengunjung yang berasal dari generasi milenial?	
10	Apakah manajemen Café Gran Via memiliki strategi untuk terus dapat mengembangkan dan mempertahankan Café Gran Via?	Iya dengan cara menjaga kualitas pelayanan dan makanan agar tamu2 datang kembali dan tidak pindah ke tempat lain



LAMPIRAN III

HASIL WAWANCARA *INFORMANT 2*

Nama : Bapak Aldy

Jabatan : *Waiter* Café Gran Via

Interviewee : *Informant 2*

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda memahami tugas dan tanggung jawab anda sebagai <i>waiter</i> di Café Gran Via?	Sangat paham, dari opening duty sampai closing duty saya bisa melakukan dengan baik.
2	Seberapa sering manajemen memberikan pelatihan kepada <i>waiter</i> untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada pengunjung?	Setiap hari, biasanya para senior bergantian sharing knowledge ke junior
3	Apakah anda mengetahui rata-rata usia pengunjung yang sering mengunjungi Café Gran Via?	Iya, kurang lebih 30 - 50 tahun
4	Sebagai <i>waiter</i> apakah anda sering menemukan pengunjung Café yang berasal dari generasi milenial?	Ada beberapa terutama di weekend
5	Apakah ada perbedaan karakteristik dan kebiasaan yang berbeda dari generasi milenial dengan generasi lainnya?	Ada, biasanya millennial tidak terlalu banyak permintaan
6	Apakah ada pemilihan menu yang spesifik dari pengunjung yang berasal dari generasi milenial?	Di buffet kami banyak sekali dessert & pastry yang kekinian, biasanya millennial lebih interest untuk dessert & pastry
7	Apakah manajemen Café selalu melakukan perubahan menu yang disajikan secara berkala?	Iya, setiap harinya makanan yang di display di buffet beberapa pasti berbeda.
8	Apakah manajemen Café selalu melakukan briefing setiap akan memulai aktifitas?	Iya, sebelum operasional di mulai untuk memastikan segala informasi tersampaikan dengan baik agar tidak ada miss di operasional
9	Apakah menurut anda Café Gran Via sudah berkembang sesuai dengan perkembangan zaman?	Iya kami mengikuti beberapa inovasi seperti membuat croffle, korean garlic bread, dan lain lain
10	Apakah anda menemukan hambatan-hambatan dalam memberikan layanan	Saya pribadi tidak mengalami kesulitan

No	Pertanyaan	Jawaban
	kepada pengunjung Café khususnya generasi milenial?	



LAMPIRAN IV

HASIL WAWANCARA *INFORMANT 3*

Nama : Ibu Rahma

Jabatan : Pengunjung Café Gran Via

Interviewee : *Informant 3*

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Seberapa sering anda mengunjungi Café Gran Via?	Beberapa kali mengunjungi cafe ini
2	Apakah tujuan anda mengunjungi Café Gran Via?	Karna tempatnya instagramable selain itu juga nyaman dan bersih, makanannya juga enak-enak
3	Apakah menu-menu yang ditawarkan Café Gran Via sudah memenuhi harapan anda dalam mengunjungi sebuah Café?	Ya cukup memuaskan
4	Apakah fasilitas-fasilitas yang diberikan Café Gran Via memberikan kenyamanan dan mendukung kegiatan yang anda lakukan di Café Gran Via?	Ya cafe ini sangat nyaman untuk melakukan rapat bisnis atau sekedar mengobrol dengan teman
5	Apakah staf Café Gran Via memberikan pelayanan dengan baik kepada anda?	Staff2nya sangat baik dan friendly kepada tamu
6	Apakah menurut anda Café Gran Via layak untuk direkomendasikan kepada keluarga, kerabat, dan rekan-rekan anda?	Saya sangat merekomendasikan cafe ini
7	Apakah anda pernah mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan saat mengunjungi Café Gran Via?	Sejauh ini tidak pernah
8	Apakah menurut anda menu yang disajikan di Café Gran Via selalu mengalami perubahan?	Tidak selalu mengalami perubahan karna menu di cafe ini juga sangat banyak ada japanese, western, chinese, indonesian, dan special dish nya mereka indian food jadi tidak akan bosan
9	Sekarang ini semakin meningkatnya Coffee Shop dan memiliki tempat yang Instagramable, apakah menurut anda Café Gran Via juga mengikuti perkembangan dengan memberikan spot-spot yang Instagramable?	Ya, di cafe ini banyak spot2 yg sangat Instagramable dan aesthetic

No	Pertanyaan	Jawaban
10	Apakah menurut anda suasana yang disajikan oleh Café Gran Via sudah sesuai dengan keinginan anda?	Sangat sesuai keinginan saya



LAMPIRAN V

HASIL WAWANCARA *INFORMANT 4*

Nama : Ibu Annette

Jabatan : Pengunjung Café Gran Via

Interviewee : *Informant 4*

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Seberapa sering anda mengunjungi Café Gran Via?	sangat sering (5 hari seminggu)
2	Apakah tujuan anda mengunjungi Café Gran Via?	untuk kepentingan bisnis
3	Apakah menu-menu yang ditawarkan Café Gran Via sudah memenuhi harapan anda dalam mengunjungi sebuah Café?	belum sepenuhnya, masih ada beberapa menu yang menurut saya sudah lazim tersedia di restoran lain namun belum tersedia di Cafe Gran Via
4	Apakah fasilitas-fasilitas yang diberikan Café Gran Via memberikan kenyamanan dan mendukung kegiatan yang anda lakukan di Café Gran Via?	sudah baik, namun dikarenakan umurnya yang sudah ada selama kurang lebih 25 tahun, kualitasnya tidak sempurna
5	Apakah staf Café Gran Via memberikan pelayanan dengan baik kepada anda?	ya, dalam perihal pekerjaan antara sesama staf ataupun kepada tamu, menurut saya staf Cafe Gran Via sudah memberikan pelayanan yang baik
6	Apakah menurut anda Café Gran Via layak untuk direkomendasikan kepada keluarga, kerabat, dan rekan-rekan anda?	Cafe Gran Via layak untuk direkomendasikan kepada orang lain
7	Apakah anda pernah mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan saat mengunjungi Café Gran Via?	pernah, adanya staf yang memberikan pelayanan yang kurang baik bagi tamu (menolak permintaan tamu dan berbicara dengan tidak ramah kepada tamu (satu orang yang sama))
8	Apakah menurut anda menu yang disajikan di Café Gran Via selalu mengalami perubahan?	ya, menu Cafe Gran Via baru saja diupdate/diperbarui baru-baru ini baik buffetnya maupun menu a la cartenya dikarenakan adanya executive chef yang baru

No	Pertanyaan	Jawaban
9	Sekarang ini semakin meningkatnya Coffee Shop dan memiliki tempat yang Instagramable, apakah menurut anda Café Gran Via juga mengikuti perkembangan dengan memberikan spot-spot yang Instagramable?	menurut saya Cafe Gran Via memiliki suasana yang cukup baik, namun tidak mengikuti progress/perkembangan perihal spot-spot foto yang instagrammable
10	Apakah menurut anda suasana yang disajikan oleh Café Gran Via sudah sesuai dengan keinginan anda?	belum sepenuhnya, terutama dengan adanya proyek yang sedang dilaksanakan Gran Melia Jakarta sehingga menimbulkan kebisingan serta ketidaknyamanan yang dapat dirasakan di seluruh hotel



LAMPIRAN VI

DOKUMENTASI WAWANCARA



LAMPIRAN VII

NILAI SEMINAR PROPOSAL

Nilai Seminar Proposal	
Dosen Pembimbing 1	
Nama : B. Syarifuddin Latif, SH.,MH.	
Nilai : 85	
Dosen Pembimbing 2	
Dosen Penguji 1	
Nama : Rizki Nurul Nugraha, SST.Par.,M.Par.	
Nilai : 80	
Dosen Penguji 2	
Nama : Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd.	
Nilai : 83	

LAMPIRAN VIII

HASIL TURNITIN

Zahra Maulida

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unpas.ac.id

Internet Source

1%

2

kc.umn.ac.id

Internet Source

1%

3

id.scribd.com

Internet Source

1%

4

elibrary.unikom.ac.id

Internet Source

1%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 1%

Exclude bibliography

On

