

**PELAYANAN BARISTA**  
**(Studi Deskriptif Tentang Upaya Barista dalam Melayani Konsumen**  
**di Kroesel House of Coffee Surabaya)**

**TUGAS AKHIR**



**Disusun Oleh:**

**Burhan Hilmi**

**151611413019**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**FAKULTAS VOKASI**  
**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA 3**  
**PROGRAM STUDI KEPARIWISATAAN/ BINA WISATA**  
**SURABAYA**  
**2019**

PELAYANAN BARISTA

(Studi Deskriptif Tentang Upaya Barista dalam Melayani Konsumen

di Kroesel House of Coffee Surabaya)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi D3 Kepariwisata/ Bina Wisata pada Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

Disusun Oleh:

Burhan Hilmi

151611413019

UNIVERSITAS AIRLANGGA

FAKULTAS

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA 3

PROGRAM STUDI KEPARIWISATAAN/ BINA WISATA

SURABAYA

2019

**HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

Bagian atas keseluruhan isi Tugas Akhir tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi atau universitas lain dan tidak pernah ditulis oleh individu lain selain penyusunan kecuali dituliskan dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir.

Surabaya, 29 November 2019

Yang menyatakan,



Burhan Hilmi

NIM 151611413019

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PELAYANAN BARISTA**

**(Studi Deskriptif Tentang Upaya Barista dalam Melayani Konsumen  
di Kroesel House of Coffee)**

**Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan**

**Surabaya, 29 November 2019**

**Dosen Pembimbing**



**(Edwin Fiatiano, S.Sos, M.Si)**

**NIP. 197311021998031003**

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir ini telah diujikan dan disahkan di hadapan Komisi Penguji

Program D3 Kepariwisataaan/ Bina Wisata

Departemen Bisnis

Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

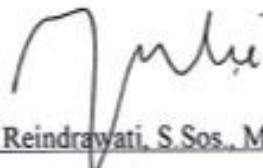
Pada Hari : Senin

Tanggal : 9 Desember 2019

Pukul : 16.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari:

Penguji I



(Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., M.M., P.hD)

NIP. 197607071999032001

Penguji II



(Edwin Fiatiano, S.Sos, M.Si)

NIP. 197311021998031003

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada Allah SWT berkat karunia dan segala mukjizat-Nya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik mungkin dan telah memberi saya kekuatan serta kesehatan untuk selalu semangat dan bangkit kembali. Tidak lupa saya persembahkan Tugas Akhir ini kepada kedua orang tua saya, saudara-saudara, dan teman-teman saya baik sahabat maupun teman biasa karena berkat doa, semangat, dan motivasi mereka saya bisa semakin yakin dan semangat untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir meskipun tidak tepat pada waktu yang telah ditentukan.

MOTTO

***TALK LESS, DO MORE***

*Tidak banyak berbicara bukan berarti diam.  
Tapi pelajari, pahami, dan lakukan dengan baik dan  
berikan yang paling terbaik.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Upaya Barista dalam Melayani Konsumen di Kroesel House of Coffee” ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh kelulusan dari pendidikan D3 Kepariwisata/Bina Wisata Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Keberhasilan dan kesuksesan pembuatan Tugas Akhir ini tentu tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya, ucapan terima kasih ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, baik almarhum ayah Ismu Budiono dan ibu Retno Winarni yang selalu mendoakan dan mendukung serta mengingatkan agar segera dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dan cepat dapat mengembangkan karir dan bisnis yang sedang dijalani.
2. Saudara kandung Burhan Handono dan saudara lainnya seperti Rara, bude-bude, om, dan tante yang juga ikut membantu mempermudah dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Novianto Edi Suharno, SST Par., M.Si, selaku koordinator program studi D3 Kepariwisata/Bina Wisata Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Bapak Edwin Fiatiano yang telah membimbing sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir hingga jadi seperti ini.



5. Pihak Kroesel House of Coffee baik Om Gantok selaku pemilik kafe, Om Barto selaku Manajer Operasional, dan Femia selaku Barista yang telah membantu memberikan data-data dan informasi yang diperlukan untuk menyusun Tugas Akhir ini.
6. Sahabat-sahabat di grup Suram seperti Febbyan, Gamma, Okik, Febbyan, Alif, Qushoy, Rayi, Katrin, Rino, Toleb, Ilham, dkk yang selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Sahabat-sahabat di tim Mimiko seperti Femia, Rafisa, dan Syifa yang selalu mendukung agar tugas akhir cepat selesai.
8. Teman-teman Program Studi Pariwisata (Perhotelan) angkatan 2016 Universitas Airlangga.

Demikian ucapan terima kasih dari penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis berterima kasih bila ada saran dan kritik yang dapat memperbaiki Tugas Akhir ini.

Surabaya, 18 November 2019

Penulis

Burhan Hilmi