

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Permasalahan	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Manfaat Penelitian	10
1.4 Kerangka Pemikiran	11
1.4.1 Melakukan <i>Standard Grooming</i>	12
1.4.2 Menjaga Kerapihan dan Kebersihan Area Kerja	14
1.4.3 Bersikap Ramah Kepada Konsumen	17
1.4.4 Membuat dan Menyajikan Pesanan Konsumen dengan Cepat, Tepat, dan Sesuai	19
1.4.5 Memiliki Pengetahuan Produk yang Mencukupi	20
1.4.6 Mendengarkan Keluhan Konsumen	21
1.5 Metode Penelitian	22
1.5.1 Batasan Konsep	23
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi	24
1.5.3 Teknik Penentuan Informan	25
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	26
1.5.5 Teknik Analisis Data	29
BAB II DESKRIPSI LOKASI OBYEK PENELITIAN	31
2.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
2.1.1 Sejarah Singkat Kroesel House of Coffee	32
2.1.2 Aksesibilitas	33

2.1.3 Produk Kroesel House of Coffee	34
2.1.4 Fasilitas Kroesel House of Coffee	39
2.2 Struktur Organisasi	44
BAB III PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA	48
3.1 Upaya Barista dalam Melayani Konsumen	48
3.1.1 Melakukan Standard Grooming	51
3.1.2 Menjaga Kerapihan dan Kebersihan Area Kerja	57
3.1.3 Bersikap Ramah Kepada Konsumen	65
3.1.4 Membuat dan Menyajikan Pesanan Konsumen dengan Cepat, Tepat, dan Sesuai	68
3.1.5 Memiliki Pengetahuan Produk yang Mencukupi	71
3.1.6 Mendengarkan Keluhan Konsumen	73
3.2 Kepuasan Tamu Terpenuhi dan Hasil Penjualan Meningkat	76
BAB IV PENUTUP	81
4.1 Kesimpulan	81
4.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	
PEDOMAN WAWANCARA	