

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, Marsum Widjojo. 2004. *Bar, Minuman, dan Pelayanannya*, Edisi II. Yogyakarta: Andi
- Goodman Jr., R.J.. 2002. *F&B Service Management: Untuk Sekolah Pariwisata dan Pengelola Restoran*, Edisi II. Jakarta: Erlangga
- Kotler P. dan Armstrong G.. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi XII. Jakarta: Erlangga
- Kotler P. dan Keller K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi XIII. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, Lexy J, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sihite, Richard. 2000. *Pengetahuan Dasar Sekolah Menengah Kejuruan dan Pendidikan Diploma Jurusan Perhotelan: Food Service (Tata Hidang)*. Surabaya: SIC
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : PT. Pustaka LP3eS Indonesia
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel: Buku Panduan Sekolah Tinggi Pariwisata Restaurant Supervisor & Manager*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/07/31/2021-konsumsi-kopi-indonesia-diprediksi-mencapai-370-ribu-ton> 17 September 2019 pukul 22.36

<https://www.onlenpedia.com/2017/04/3-efek-positif-persaingan-bisnis-yang.html?m=1> 24 September 2019 pukul 13.57

<http://www.specialtycoffee.co.id/budaya-meminum-kopi-dalam-masyarakat-kita/> 4 Oktober 2019 pukul 19.30

<https://kumparan.com/edwien-satya/minum-kopi-membangun-negeri-1551630569121051880> 20 September 2019 pukul 21.08

<https://radarsurabaya.jawapos.com/read/2019/02/22/120908/potensi-industri-fb-mampu-tumbuh-20-persen-tahun-ini> 29 September 2019 pukul 22.58

<https://majalah.ottencoffee.co.id/sekilas-tentang-barista/> 23 September 2019 pukul 21.04

<https://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/dimensi/article/download/1785/1545> diakses 16 September 2019 pukul 15.45

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/9081/Bab%201.pdf?sequence=8> 17 September 2019 pukul 22.39

<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/37161/1/RADEN%20RORO%20ATIQA%20SEKARARUM%20DEWANTI%20MELIALA-FEB.pdf> 20 September 2019 21.10

<https://www.bps.go.id/publication/download.html?nrbvfeve=ZjM2YTEwN2UwMjcxZDZhY2ZhOWZjMjk1&xzmn=aHR0cHM6Ly93d3cuYnBzLmdvLmlkL3B1YmxpY2F0aW9uLzIwMTkvMDMvMjcvZjM2YTEwN2UwMjcxZDZhY2ZhOWZjMjk1L3N0YXRpc3Rpay1wZW55ZWRpYW50aHRtbA%3D%3D&twoadfnoarfeauf=MjAxOS0wOS0yMyAxODo0NzoxNw%3D%3D> 23 September 2019 pukul 20.01

http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf 23 September 2019 pukul 22.22

<http://hadspartnership.com/hukum-persaingan-usaha/> 27 September 2019 pukul 14.46

<https://professionalimage.wordpress.com/2015/07/23/pengertian-grooming/> 27 September 2019 pukul 23.51

<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/7306/MTk1ODM=/Pengaruh-kualitas-produk-dan-kualitas-pelayanan-Barista-terhadap-kepuasan-konsumen-Kedai-Kopi-Espresso-Bar-Solo-tahun-2008-abstrak.pdf> 4 Oktober 2019 pukul 19.27

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/9081/Bab%201.pdf?sequence=8> 4 Oktober 2019 pukul 19.32

<https://www.tribunnews.com/regional/2018/03/22/konsumsi-kopi-indonesia-naik-7-persen-setahun> 4 Oktober 2019 pukul 19.42

<https://kemenperin.go.id/download/17797/Peluang-Usaha-Industri-Kecil-Menengah-Kopi> 4 Oktober 2019 pukul 19.45

<http://digilib.unila.ac.id/2818/13/BAB%20II.pdf> 4 Oktober 2019 pukul 19.48

<http://eprints.walisongo.ac.id/6513/3/BAB%20II.pdf> 4 Oktober 2019 pukul 19.53

PEDOMAN WAWANCARA

a. *Barista*

1. Apa yang dimaksud dengan upaya pelayanan dan bagaimana pengaruhnya dalam operasional?
2. Apa saja upaya yang anda lakukan dalam melayani konsumen?
3. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat melayani konsumen dan bagaimana cara mengatasinya?
4. Aturan apa saja yang diterapkan oleh Kroesel House of Coffee atau yang anda terapkan pada diri anda sendiri terkait dengan *standard grooming*?
5. Bagaimana upaya anda dalam menjaga kerapihan dan kebersihan di area kerja anda?
6. Bagaimana upaya anda agar tamu tidak mengkomplain terkait pe
7. Seberapa pentingkah pengetahuan produk (*product knowledge*) bagi anda dalam melakukan pelayanan kepada konsumen?
8. Kendala apa saja yang anda hadapi berkaitan dengan hal tersebut dan bagaimana cara mengatasinya?
9. Bagaimana cara anda dalam menghadapi keluhan (komplain) tamu?

b. *Operational Manager*

1. Apa hubungan antara pelayanan *barista* dengan ketatnya persaingan usaha kafe dan *coffee shop* saat ini?
2. Bagaimana kualifikasi pemilihan *barista* di Kroesel House of Coffee?

3. Bagaimana pengaruh kinerja *barista* terhadap operasional Kroesel House of Coffee?
 4. Apakah Kroesel House of Coffee memiliki standar operasional prosedur dalam bekerja?
 5. Bagaimana prosedur kerja *barista* dalam menangani tamu?
 6. Apa saja kendala yang dialami pada saat menangani tamu dan bagaimana cara mengatasinya?
 7. Bagaimana cara anda memandang tingkat kepuasan konsumen terhadap upaya pelayanan *barista*?
 8. Bagaimana tingkat hasil penjualan Kroesel House of Coffee setelah adanya upaya-upaya pelayanan dari *barista* disini?
- c. *Owner*/pemilik Kroesel House of Coffee
1. Bagaimana cara Kroesel House of Coffee agar dapat bertahan dari fenomena ketatnya persaingan usaha kafe dan *coffee shop*?
 2. Bagaimana pengaruh dari pelayanan *barista* terhadap reputasi Kroesel House of Coffee?
 3. Kendala apa saja yang anda hadapi terkait pelayanan *barista* dan bagaimana cara mengatasinya?
 4. Bagaimana kondisi hasil penjualan dengan adanya pelayanan Barista saat ini?