

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	12
1.1 Latar Belakang.....	12
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1 Kegunaan Teoritis	14
1.4.2 Kegunaan Praktis	15
BAB II_KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....	16
2.1 Food and Beverage	16
2.1.1 Pengertian Food and Beverage	16
2.1.2 Tujuan Food and Beverage Service.....	17
2.2 Cafe	18
2.2.1 Sejarah Cafe	18
2.2.2 Definisi Cafe	19
2.2.3 Fungsi Cafe	19
2.3 Pengertian Analisis	20
2.4 Penjualan	20
2.4.1 Pengertian Penjualan	20
2.4.2 Tujuan Penjualan	21
2.4.3 Jenis-Jenis Pengajuan	22
2.4.4 Tahap-Tahap Penjualan	23
2.4.5 Cara Penjualan	24

2.4.6	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan	24
2.4.7	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Volume Penjualan	26
2.5	Pemasaran.....	27
2.6	Strategi Pemasaran.....	28
2.7	Pelayanan.....	28
2.7.1	Pengertian Pelayanan.....	28
2.7.2	Kualitas Pelayanan.....	29
2.7.3	Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	31
2.7.4	Kepuasan Pelanggan.....	31
2.8	Pandemi.....	32
2.9	Covid-19.....	34
2.9.1	Gejala-Gejala Covid-19.....	34
2.9.2	Penyebab Covid-19.....	36
2.9.3	Strategi Penanggulangan Pandemi.....	37
2.10	Penelitian Terdahulu.....	38
2.11	Kerangka Berpikir.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1	Objek penelitian	39
3.2	Metode penelitian.....	40
3.3	Jadwal Penelitian.....	42
3.3.1	Pelaksanaan Penelitian	42
3.4	Teknik Sampling	42
3.4.1	Jenis Sumber dan Data.....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1	Teknik Observasi.....	45
3.5.2	Teknik Wawancara.....	45
3.5.3	Studi Pustaka.....	45
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
3.7	Triangulasi Penelitian.....	46
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Data	48
4.1.1	Profil Kukumama.....	48

4.1.2 Lokasi Kukumama.....	49
4.1.3 Produk Cafe.....	50
4.1.4 Fasilitas.....	56
4.2 Pembahasan.....	59
4.2.1 Perbedaan Kegiatan Operasional.....	60
4.2.2 Upaya Cafe Peningkatan Penjualan.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66