

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	 8
2.1 Pariwisata	8
2.2.1 Jenis Pariwisata.....	9
2.2 Restoran.....	11
2.2.1. Pengertian	11
2.2.2. Jenis Restoran	13
2.2.3 Restoran Berdasarkan Pelayanan	14
2.2.4 Struktur Organisasi Restoran.....	16
2.3 Strategi.....	17
2.3.1 Pengertian	17
2.3.2 Jenis – jenis Strategi	18

2.4 Usaha	19
2.4.1 Pengertian	19
2.5 Kualitas Pelayanan	19
2.6 Protokol Kesehatan.....	21
2.7 Loyalitas Pelanggan	22
2.8 Pandemi	23
2.9 Kerangka Berpikir	24
2.10 Penelitian Terdahulu.....	25
 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Objek Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.3 Jadwal Penelitian.....	30
3.4 Teknik Sampling	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1 Observasi	31
3.5.2 Wawancara	32
3.5.3 Dokumentasi	33
3.3 Teknik Analisis Data	34
 BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Data	35
4.1.1 Profil Bahagia Kopi	35
4.1.2 Fasilitas Bahagia Kopi.....	36
4.1.3 Menu di Bahagia Kopi.....	38
4.1.4 Sequence of Service Di Bahagia Kopi.....	41
4.1.5 Struktur Organisasi	41
4.2 Pembahasan	42
4.2.1 Upaya Bahagia Kopi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Masa Pandemi	42
4.2.2 Tanggapan Pelanggan Bahagia Kopi terhadap Upaya Bahagia Kopi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Masa Pandemi Covid 19 ..	43

BAB V PENUTUP.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48
 DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	53