

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Food And Beverage .....	9
2.1.1 Definisi Food And Beverage .....	9
2.1.2 Café .....	11
2.1.3 Daya Tarik Café .....	13
2.1.4 Komponen Café .....	17
2.2 Loyalitas Pelanggan .....	18
2.2.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	19
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	19
2.2.3 Cara Mengukur Loyalitas Pelanggan .....	20
2.2.4 Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	21

---

2.2.5 Protokol Pelaku Usaha .....	22
2.3 Pandemi Covid-19 .....	23
2.3.1 Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Masyarakat .....	27
2.3.2 Dampak Positif Covid-19 Terhadap Masyarakat .....	27
2.3.3 Dampak negatif Covid-19 Terhadap Masyarakat .....	28
2.4 Penelitian Terdahulu .....	30
2.5 Kerangka Berfikir .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Objek Penelitian .....	33
3.2 Metode Penelitian .....	33
3.3 Jadwal Penelitian .....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4.1 Teknik Observasi .....	35
3.4.2 Teknik Wawancara .....	36
3.4.3 Dokumentasi .....	38
3.4.4 Teknik Analisi Data .....	40
3.4.5 Triangulasi .....	40
<b>BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Data Dan Profil Work Coffee .....	43
4.1.1 Sejarah Singkat Work Coffee .....	43
4.1.2 Keadaan Objektif Work Coffee .....	44
4.1.3 Fasilitas Work Coffee .....	44
4.1.4 Struktur Organisasi Work Coffee .....	47
4.1.5 Logo Dan Slogan Work Coffee .....	50

4.1.6 Menu .....	51
4.2 Hasil Dan Pembahasan .....	52
4.2.1 Upaya Work Coffee Dalam Mempertahankan LoyalitasPelanggan Di Masa Pandemi Covid-19 .....	54
4.2.2 Upaya Work Coffee Dalam Mencegah Penularan Covid-19 .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>