

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena senantiasa melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penyusunan proyek akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar diploma di Universitas Telkom.

Sejak awal hingga akhir proses penyusunan proyek akhir ini, penulis telah menerima banyak bantuan, baik dalam bentuk materi, waktu, sumbangan pikiran serta dorongan moril yang semua itu sangat berperan dalam membantu penulis dalam menyusun proyek akhir ini. Oleh karena itu penulis memberikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom.
2. Dendi Gusnadi, S.Par., MM.Par., selaku ketua Program Studi D3 Perhotelan Universitas Telkom.
3. Ratna Gema Maulida.,S.ST.Par.,MM.Par., selaku Dosen Wali.
4. Edwin Baharta.,S.Sos.,MM.Par., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan membimbing dalam penulisan proyek akhi ini.
5. Dra. Ratu Ratna Mulyati Karsiwi.,MM.Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan proyek akhir ini.
6. Seluruh dosen prodi D3 Perhotelan Universitas Telkom yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kepada kedua orang tua penulis tercinta yang telah mendukung baik secara nasehat maupun material, doa, kepercayaan, dan semangat pantang menyerah untuk melewati segala cobaan yang terjadi dengan baik dan bijak
8. Kakak dan adikku tercinta yang akan selalu memberikan dukungan sehingga Proyek Akhir ini dapat selesai dengan tepat waktu

9. Gadis Felinia H yang selalu menyemangati dan mendukung penulis dalam pembuatan Proyek Akhir ini.
10. Keluarga cemara yang selalu ada dan mendukung dalam pembuatan Proyek Akhir ini, kalian sahabat yang selalu menjadi penghibur selama penulis mengerjakan Laporan Proyek Akhir.
11. Teman seperjuangan yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam pembuatan Proyek Akhir ini.
12. Seluruh mahasiswa Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis
13. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan Proyek Akhir ini yang namanya tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dari proyek akhir ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran agar bisa menjadi lebih baik. Semoga penulisan proyek akhir ini dapat memberikan manfaat untuk penulis ataupun pihak lainnya.

Bandung, 14 Desember 2020



R Luthfi Tirtawinata A

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang dampak pandemi *Covid-19* di Work Coffee dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Objek yang diteliti di Work Coffee Bandung, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung. Work Coffee memiliki tempat yang setrategis dan keindahan bangunan yang luar biasa, hal tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen yang datang. Dengan jumlah konsumen yang terus meningkat setiap tahunnya berdampak secara loyalitas pelanggan,. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya Work Coffee dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di masa pandemi *Covid-19*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang disajikan secara deskriptif, dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas mempertahankan loyalitas pelanggan berdampak *positive* terhadap Work Coffee Bandung, adanya protokol yang di terapkan oleh Work Coffee untuk memutus rantai penyebaran *Covid-19*. Sedangkan dampak negatif terlihat dari menurun nya kapasitas tamu karna dibatasi oleh pemerintah, dan juga berkurangnya jam beroprasi nya Work Coffee Bandung.

Kata Kunci : Dampak pandemi *Covid-19*, Work Coffee bandung, loyalitas pelanggan