

IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDUKUNG

RIVEAUX CAFE AND BAKERY

LAPORAN TUGAS AKHIR



NAMA : FARRY HAEZER R

UNIVERSITAS
NIM 33118010027

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDUKUNG

RIVEAUX CAFE AND BAKERY

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana Jakarta

LAPORAN TUGAS AKHIR



NAMA : FARRY HAEZER R

NIM 33118010027

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDUKUNG
RIVEAUX CAFÉ AND BAKERY

Oleh:

Farry Haezer Robert

33118010027

Disetujui untuk ujian akhir laporan tugas akhir

pada Tanggal

.....8 September 2021.....

UNIVERSITAS
MERCU BUANA 
Vidya Ayu Diporini, SE, MM Pembimbing (.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



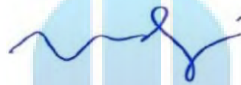
Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn,M.M

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Farry Haezer Robert
NIM : 33118010027
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Implementasi Pelayanan Pendukung Riveaux Cafe And Bakery
Tanggal Sidang : 8 September 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Vidya Ayu Diporini, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

LPTA 04221230



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farry Haezer Robert

Nim : 33118010027

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta , 20 Agustus 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Farry Haezer Robert
33118010027

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan Yesus Kristus karena Rahmat dan Kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Implementasi Pelayanan Pendukung Riveaux Cafe And Bakery”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada:

- 1) Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- 2) Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- 3) Ibu Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn,M.MT selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen.
- 4) Ibu Vidya Ayu Diporini, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya laporan tugas akhir ini.
- 5) Para dosen FEB Universitas Mercu Buana yang telah mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.

- 6) Pihak Riveaux Café and Bakery yang sudah menjadi sumber penulisan ini.
- 7) Teman-teman D3 Manajemen 2018 (Magi, Farel Permana, Farhan Pratomo, Ferryl Rama, Rayhan) dan teman – teman yang saya tidak bisa sebutkan satu per satu, doa penulis agar kita semua menjadi orang – orang yang sukses di masa depan.
- 8) Untuk kedua Orang tuaku yang tercinta, Kak Ilham Raymond, Vidlie Dipan, Rizky Maulana, penulis ucapkan terima kasih untuk dukungan dan doanya sehingga bisa menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
- 9) Ucapan terima kasih penulis berikan untuk Anisa Nurmalasari yang sudah banyak mendukung penulis, memberikan saran dan juga doa untuk menyelesaikan Tugas akhir ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta,

Farry Haezer Robert

331198010027

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR BAGAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Magang	4
D. Manfaat Magang.....	5
E. Metode Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pemasaran	8
2. Produk	12
3. Pelayanan	15
4. Restoran	23
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Berpikir	29
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Perusahaan	30
1. Sejarah perusahaan.....	30
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	34
3. Struktur Organisasi Perusahaan	34
B. Pembahasan.....	38
1. Pelaksanaan Penelitian.....	38
2. Implementasi Pelayanan Pendukung Riveaux Café and Bakery	40
3. Kendala Pelayanan Riveaux café and Bakery.....	49
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsumsi Kopi Nasional.....	1
Gambar 2.1 The Flower Of Service	18
Gambar 3.2 Logo Renaldo’s apple strudel & pastries.....	30
Gambar 3.3 Logo Riveaux Café And Bakery	32
Gambar 3.4 Riveaux café amd Bakery.....	32
Gambar 3.5 Menu Riveaux Café and Bakery	41
Gambar 3.6 Strudel, Pasta, Kopi.....	41
Gambar 3.7 Media Sosial Riveaux Café and Bakery	42
Gambar 3.8 Order taking untuk melakukan pesanan	43
Gambar 3.9 Tagihan Pembelian (Billing).....	44
Gambar 3.10 Mesin Pembayaran Non Tunai.....	45
Gambar 3.11 website untuk memberikan saran dan ulasan.....	46
Gambar 3.12 Bentuk kualitas pelayanan yaitu kopi gratis dan juga diskon	47
Gambar 3.13 Halaman Parkir Riveaux Café and Bakery	48
Gambar 3.14 Permintaan pelanggan untuk mengadakan pertemuan	48

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.2 Struktur Organisasi Riveaux Café and Bakery.....	36
--	----

