

RINGKASAN

Pelayanan yang baik terhadap konsumen diharapkan mampu meningkatkan daya tarik pengunjung sehingga dapat meningkatkan penjualan. Riveaux Café and Bakery merupakan salah satu café di Jakarta yang mengutamakan pelayanan dengan menciptakan suasana nyaman, menyajikan kopi dan strudel yang segar dan berkualitas, serta konsep yang khas agar dapat bersaing dengan kedai kopi lainnya, sehingga menarik pelanggan untuk berkunjung ke Riveaux Café and Bakery. Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan pendukung di Riveaux Café and Bakery untuk mencapai tingkat keberhasilan. Desain Penelitian ini adalah deskriptif dan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik Observasi dan Wawancara. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan kualitatif. Fakta yang di dapat dalam Riveaux Café memberikan layanan dengan sangat baik yaitu *Facilitating Services* (layanan yang memfasilitasi) dan *Enhancing Service* (layanan yang mendukung) dalam mencapai tingkat keberhasilan restoran. Tapi ada beberapa kekurangan dan kendala dalam pelayanan yang memperlambat untuk memuaskan dan memberikan kesan terhadap tamu yang berkunjung.

Kata kunci : Restoran, Café, Coffee Shop, Riveaux Café and Bakery

