

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMAKASIH	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Struktur Organisasi	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa”	7
1. Pengertian Kompetensi	7
2. Pengertian Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa”	8
3. Tujuan Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa”	9
B. Materi Pembelajaran Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa”	9
1. Menjelaskan Prinsip-prinsip Komunikasi	10
2. Memilih Cara Berkomunikasi dengan Teman Kerja, Kolega, dan Pelanggan	20
3. Melakukan Komunikasi yang Efektif dalam Tim atau Kelompok	25
4. Menjaga Standar Penampilan Personal	27
C. Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”	31
1. Pengertian Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”	31
2. Tujuan Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”	32
3. Pelaksanaan Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”	32
D. Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran.....	41

Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

*Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum
“menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Lokasi dan Sampel Penelitian	44
B. Desain Penelitian	46
C. Metode Penelitian	47
D. Definisi Operasional	47
E. Instrumen Penelitian	49
F. Teknik Pengolahan Data	49
G. Prosedur Penelitian	51
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 53
A. Pengolahan Data dan Hasil Penelitian	53
1. Data Hasil Penelitian Manfaat Pengetahuan Komunikasi Kerja pada Pelaksanaan Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP)	53
2. Data Hasil Penelitian Manfaat Keterampilan Komunikasi Non Verbal pada Pelaksanaan Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP)	65
3. Data Hasil Penelitian Manfaat Keterampilan Komunikasi Verbal pada Pelaksanaan Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP)	72
4. Rata-rata Persentase Manfaat Pengetahuan Komunikasi Kerja pada Pelaksanaan Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP)	86
5. Rata-rata Persentase Manfaat Keterampilan Komunikasi Non Verbal pada Pelaksanaan Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP)	87
6. Rata-rata Persentase Manfaat Keterampilan Komunikasi Verbal pada Pelaksanaan Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP)	88
7. Rata-rata Persentase Manfaat Pengetahuan Komunikasi Kerja, Keterampilan Komunikasi Non Verbal dan Komunikasi Verbal pada Pelaksanaan Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP)	90
B. Pembahasan Hasil Penelitian	90
1. Manfaat Pengetahuan Komunikasi Kerja pada Pelaksanaan Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP).....	91
2. Manfaat Keterampilan Komunikasi Non Verbal pada Pelaksanaan Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP)	92
3. Manfaat Keterampilan Komunikasi Verbal pada Pelaksanaan Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP).....	93
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96
 DAFTAR PUSTAKA	 98
LAMPIRAN	101

Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum “menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

*Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum
“menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
3.1. Daftar Rincian Siswa Kelas XI Program Keahlian Jasa di SMK Negeri 2 Baleendah Angkatan 2012/2013	44
3.2. Rincian Jumlah Sampel Penelitian	45
4.1. Pengetahuan Unsur-unsur Komunikasi pada Praktik Menyambut Tamu	54
4.2. Pengetahuan Karakter Pelanggan pada Praktik Penanganan Masalah Tamu	55
4.3. Pengetahuan tentang Prosedur Menangani Keluhan Pelanggan pada Praktik Penanganan Masalah (<i>complain</i>) tamu	56
4.4. Pengetahuan tentang Cara Bekerja Aman pada Praktik Operasional Restoran	57
4.5. Pengetahuan tentang Standar Penampilan Pramusaji	58
4.6. Pengetahuan tentang Kebersihan Tubuh Pramusaji	59
4.7. Pengetahuan tentang Kesehatan Tubuh Pramusaji	59
4.8. Pengetahuan Karakteristik Budaya dan Sosial pada Praktik Penawaran Menu	60
4.9. Pengetahuan Komunikasi Organisasi pada Praktik Kerja Sama Tim	62
4.10. Pengetahuan tentang Melakukan Komunikasi Efektif pada Praktik Kerjasama Tim	63
4.11. Pengetahuan tentang menjadi Pendengar Efektif pada Praktik Kerja Sama Tim	64
4.12. Komunikasi Non Verbal pada Praktik Sikap Menyambut Tamu	65
4.13. Komunikasi Non Verbal saat Mempersilahkan Tamu Masuk	66
4.14. Komunikasi Non Verbal pada Praktik Sikap Penawaran Menu	67
4.15. Komunikasi Non Verbal pada Praktik Sikap Pengambilan Pesanan	68
4.16. Komunikasi Non Verbal pada Sikap Penanganan Masalah (<i>complain</i>) Tamu	69
4.17. Komunikasi Non Verbal pada Praktik Sikap Menyampaikan Tagihan ...	70
4.18. Komunikasi Non Verbal pada Sikap Mengantarkan Tamu Meninggalkan Restoran	71
4.19. Komunikasi Verbal pada Praktik Menyambut Tamu	72
4.20. Komunikasi Verbal pada Praktik Penawaran Menu	73
4.21. Komunikasi Verbal sebagai Upaya Meningkatkan Penjualan pada Praktik Pengambilan Pesanan	75
4.22. Komunikasi Verbal pada Praktik Pengambilan Pesanan yang Belum Jelas/Lengkap	76

Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

*Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum
“menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.23.	Komunikasi Verbal pada Praktik Menghidangkan Pesanan	77
4.24.	Komunikasi Verbal pada Praktik Penanganan Masalah (<i>complain</i>) Tamu	78
4.25.	Komunikasi Verbal saat menangani <i>Complain</i> Ketika ada Benda Tak diinginkan dalam Pesanan	79
4.26.	Komunikasi Verbal pada Praktik Menyampaikan Tagihan (<i>Bill</i>).....	80
4.27.	Komunikasi Verbal pada Praktik Pembersihan Meja (<i>Crumbing Down</i>)	81
4.28.	Komunikasi Verbal pada Praktik Mengantar Tamu Meninggalkan Restoran	83
4.29.	Komunikasi Verbal pada Praktik Menyatakan Terimakasih Kepada Tamu	84
4.30.	Komunikasi Verbal pada Komunikasi Kerja Tim Selama Operasional Restoran.....	85
4.31.	Rata-rata Persentase Manfaat Pengetahuan Komunikasi Kerja pada Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP).....	86
4.32.	Rata-rata Persentase Manfaat Pengetahuan Keterampilan Komunikasi Non Verbal pada Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP)	88
4.33.	Rata-rata Persentase Manfaat Pengetahuan Keterampilan Komunikasi Verbal pada Praktik <i>General Service Procedure</i> (GSP)	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Menyambut Tamu	33
2.2. Mempersilahkan Tamu Duduk	34
2.3. Membukakan <i>napkin</i> untuk Tamu	34
2.4. Memberikan Kartu Menu	35
2.5. Menuangkan Air Es	36
2.6. Menghidangkan roti dan mentega	36
2.7. Mengambil Pesanan Tamu	37
2.8. Alur Penyajian Makanan dan <i>clear-up</i> Alat Makan	39
2.9. Menyerahkan <i>Bill</i>	40

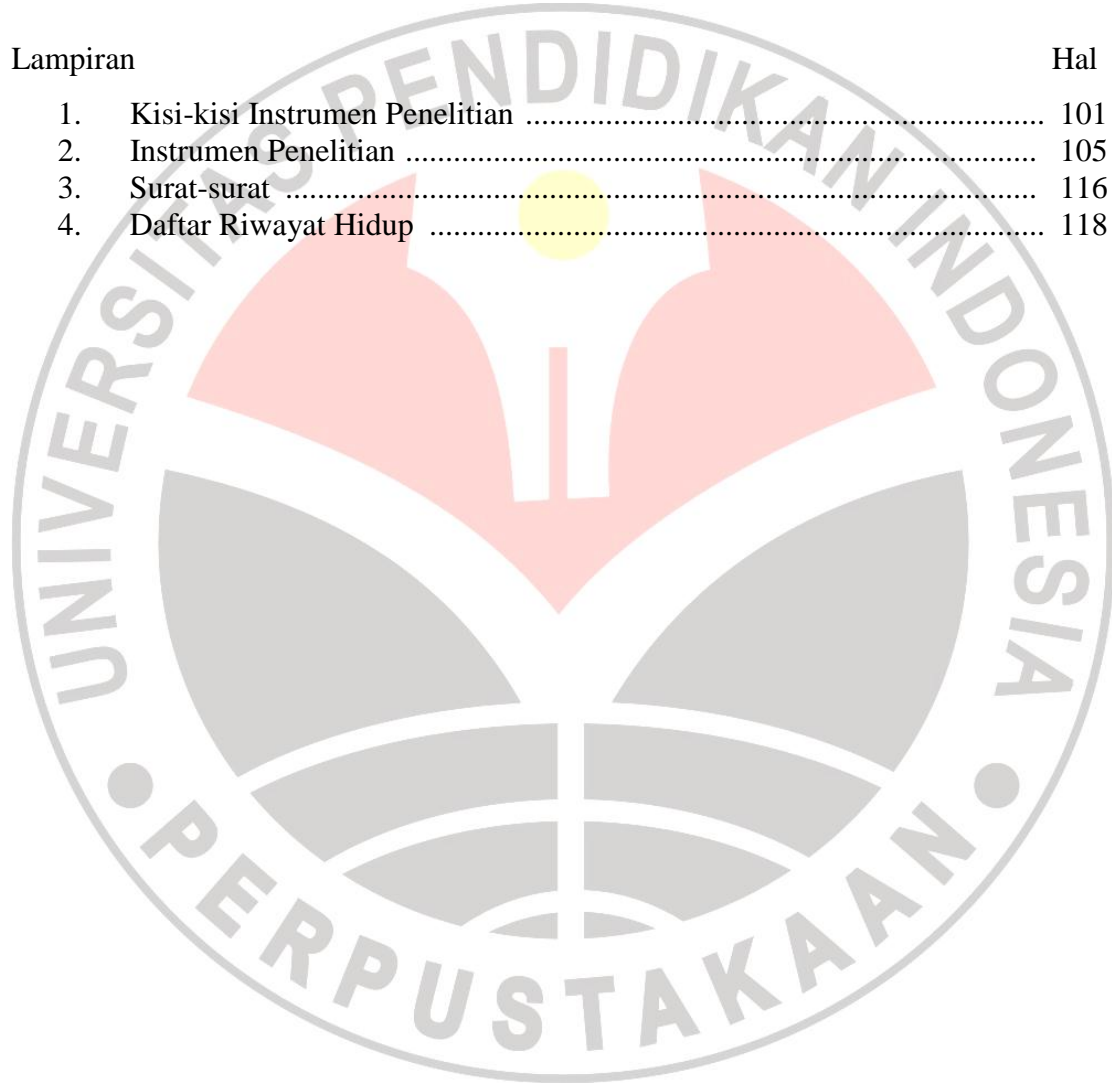
Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum “menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	101
2. Instrumen Penelitian	105
3. Surat-surat	116
4. Daftar Riwayat Hidup	118



Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

*Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum
“menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu