

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENADHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	9
1.5. Kerangka Teori dan Konsep	10
1.6. Kerangka Berpikir	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Kajian Teori	17
2.1.1. Komunikasi	17
2.1.2. Strategi	19
2.1.3. Strategi Komunikasi	22
2.1.4. <i>Upselling</i>	26

2.2. Penelitian Terdahulu.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Objek Penelitian	38
3.3. Subjek Penelitian	39
3.4. Lokasi Penelitian	40
3.5. Sumber Data	40
3.5.1. Sumber Data Premier	40
3.5.2. Sumber Data Sekunder.....	41
3.6. Teknik Pengumpulan Data	41
3.6.1. Observasi.....	42
3.6.2. Wawancara.....	42
3.6.3. Studi Dokumen	43
3.7. Teknik Analisis Data	43
3.7.1. Pengumpulan Data (<i>Data Collection</i>).....	43
3.7.2. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	44
3.7.3. Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	44
3.7.4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (<i>Conclusion Drawing / Verification</i>).....	44
3.8. Teknik Keabsahan Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	46
4.2. Hasil Penelitian.....	48
4.2.1. Pelaksanaan Strategi Komunikasi	49
4.2.2. Perencanaan Strategi <i>Upselling</i>	53
4.2.3. Pelaksanaan Strategi <i>Upselling</i>	53
4.2.4. Efektivitas Strategi <i>Upselling</i>	58
4.2.5. Keterampilan Barista Dalam Melakukan <i>Upselling</i>	62
4.2.6. Feedback dan Pengembangan Strategi <i>Upselling</i>	67
4.3. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP.....	80

5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir	16
Gambar 4. 1 Penjualan Sakopi Bulan September 2024	75
Gambar 4. 2 Penjualan Sakopi Bulan Agustus 2024	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Interview Guide	85
-----------------------------------	----