

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Coffee Toffee	2
Gambar 1. 2 Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021)	4
Gambar 1. 3 Review Pelanggan Coffee Toffee Surapati	7
Gambar 1. 4 Review Pelanggan Coffee Toffee Surapati	7
Gambar 1. 5 Review Pelanggan Coffee Toffee Surapati	7
Gambar 1. 6 Review Pelanggan Coffee Toffee	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	36
Gambar 3. 3 Garis Kontinum kategori pengklasifikasian	40
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	46
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	49
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Customer Relationship Management	52
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Customer Satisfaction	54
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Customer Loyalty	56
Gambar 4. 9 Outer Model	56
Gambar 4. 10 Inner Model	62