

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Starbucks .....	2
Gambar 1.2 Menu Makanan Starbucks .....	3
Gambar 1.3 Menu Minuman Starbucks.....	4
Gambar 1.4 Produsen Kopi Teratas di Dunia Tahun 2017-2018 .....	4
Gambar 1.5 Konsumsi Kopi Nasional 2014-2018 .....	5
Gambar 1.6 Pertumbuhan Coffee Shop di Bandung 2013-2018 .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	46
Gambar 3.2 Teknik Sampling.....	48
Gambar 3.3 Uji Heteroskedastisitas Model Homokedastisitas .....	53
Gambar 3.4 Garis Kontinum .....	55
Gambar 3.5 Model Analisis Jalur.....	57
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	63
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Gambar 4.4 Diagram Persentase Pendapatan .....	65
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Customer Relationship Management.....	74
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Customer Satisfaction .....	79
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Repeat Purchase .....	83
Gambar 4.8 Grafik Histogram Normalitas .....	84
Gambar 4.9 Grafik Normalitas P-Plot.....	84
Gambar 4.10 Grafik Scatterplot .....	86
Gambar 4.4 Hasil Uji Autokorelasi .....	87
Gambar 4.11 Model Struktur.....	88
Gambar 4.12 Diagram Jalur .....	88
Gambar 4.13 Sub Struktur I Pengaruh X terhadap Z .....	90
Gambar 4.14 Hubungan kausal Sub-Struktur 1 .....	93
Gambar 4.15 Sub Struktur II Pengaruh X dan Z terhadap Y .....	94
Gambar 4.16 Hubungan Kausal Sub-Struktur 2.....	98
Gambar 4.17 Hubungan Kausal Sub-Struktur 1 dan Sub- Struktur .....	299