DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Starbucks 1
Gambar 1.2 Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021) 2
Gambar 1.3 Revenue Starbucks Worldwide (2003-3019) 3
Gambar 1.4 Laporan Laba Rugi SBUX 4
Gambar 1.5 Laporan Keuangan PT MAP Boga Adiperkasa 5
Gambar 1.6 Kesetiaan Terhadap Merek 5
Gambar 1.7 Card Statistic Information 6
Gambar 1.8 Keluhan Pelanggan Starbucks 8
Gambar 1.9 Keluhan Pelanggan Terhadap Barista Starbucks 9
Gambar 1.10 Free Coffee Shop Wi-Fi Speeds Data 9

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 28

Gambar 3.1 Garis Kontinum Skor 39

Gambar 4.1 Statistik Screening Question 48
Gambar 4.2 Statistik Berdasarkan Jenis Kelamin 49
Gambar 4.3 Statistik Berdasarkan Usia 50
Gambar 4.4 Statistik Berdasarkan Status 51
Gambar 4.5 Statistik Berdasarkan Pendapatan Rata-rata Perbulan 52
Gambar 4.6 Statistik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Dalam Sepekan 53
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Atmosphere 55
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Employee Attitude 56
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel IT Service 57
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel Coffee Quality 59
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel Satisfaction 60
Gambar 4.12 Garis Kontinum Variabel Loyalty 61
Gambar 4.13 Output Koefisien Jalur 61
Gambar 4.14 Output Koefisien Jalur Setelah Drop 62
Gambar 4.15 Output T Statistics 62
Gambar 4.16 Output Pengujian CFA Variabel Eksogen 67