

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming .....	3
Gambar 1.2 Ulasan Keluhan Pelanggan tentang Harga Melalui Situs <i>Google Reviews</i> .....	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	38
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	46
Gambar 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Persentase dalam Garis Kontinum .....	54
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	64
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Harga.....	70
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan.....	76
Gambar 4.7 Histogram .....	77
Gambar 4.8 Grafik normal P-Plot .....	78
Gambar 4.9 Uji Heterokedasitas .....	80