

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Starbucks.....	1
Gambar 1. 2 Keluhan pelanggan Starbucks Surabaya	13
Gambar 1. 3 Perbandingan rating Starbucks.....	14
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	46
Gambar 3. 1 Garis Kontinum skor.....	64
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin	74
Gambar 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	75
Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	77
Gambar 4. 5 Garis Kontinum <i>Green Marketing</i>	84
Gambar 4. 6 Garis Kontinum <i>Service Quality</i>	91
Gambar 4. 7 Garis Kontinum <i>Customer Satisfaction</i>	94
Gambar 4. 8 Garis Kontinum <i>Loyalitas Pelanggan</i>	97
Gambar 4. 9 Outer model Structural Equation Modelling (Algorithm)	97
Gambar 4. 10 Diagram jalur Full Model Struktural (Bootstraping)	103