

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Logo Starbucks.....	1
Gambar 1. 2 Konsumsi Kopi Nasional .....	4
Gambar 1. 3 Keluhan Pelanggan.....	13
Gambar 1. 4 Keluhan Pelanggan.....	15
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	54
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	72
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	73
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	74
Gambar 4. 5 Garis Kontinum.....	75
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk .....	80
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan.....	82
Gambar 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	83