

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Data penjualan Serasa Kopitiam.....	3
Gambar I. 2 Survei <i>Brand Awareness</i> .....	4
Gambar II. 1 Model Kano.....	13
Gambar II. 2 Formula <i>Blauth</i> .....	15
Gambar III. 1 Sistematika Penelitian.....	20
Gambar III. 2 Sistematika Penelitian (Lanjutan).....	21
Gambar III. 3 Sistematika Penelitian (Lanjutan).....	22
Gambar III. 4 Sistematika Penelitian (Lanjutan).....	23
Gambar III. 5 Model Konseptual.....	25
Gambar IV. 1 Grafik Tingkat Kepuasan dan Ketidakpuasan.....	45