

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Coffee Toffee .....	2
Gambar 1. 2 Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021) .....	4
Gambar 1. 3 Review Pelanggan Coffee Toffee Surapati .....	7
Gambar 1. 4 Review Pelanggan Coffee Toffee Surapati .....	7
Gambar 1. 5 Review Pelanggan Coffee Toffee Surapati .....	7
Gambar 1. 6 Review Pelanggan Coffee Toffee .....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	36
Gambar 3. 3 Garis Kontinum kategori pengklasifikasian .....	40
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	46
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	49
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Customer Relationship Management .....	52
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Customer Satisfaction .....	54
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Customer Loyalty .....	56
Gambar 4. 9 Outer Model .....	56
Gambar 4. 10 Inner Model .....	62