

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| <b>Gambar 1.1</b> Logo Perusahaan .....  | 13 |
| <b>Gambar 1.2</b> Menu 18 Coffee and Beverages .....                                     | 13 |
| <b>Gambar 1.3</b> Daftar Menu 18 Coffee and Beverages .....                              | 14 |
| <b>Gambar 1.4</b> Struktur Organisasi Perusahaan.....                                    | 14 |
| <b>Gambar 1.5</b> Rating dan ulasan 18 Coffee and Beverages .....                        | 17 |
| <b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....   | 27 |
| <b>Gambar 3.1</b> Tahapan Penelitian .....   | 37 |
| <b>Gambar 3.2</b> IPA Quadrant.....  | 43 |
| <b>Gambar 4.1</b> Jenis Kelamin Responden.....   | 47 |
| <b>Gambar 4.2</b> Usia Responden .....   | 48 |
| <b>Gambar 4.3</b> Pendidikan Terakhir Responden.....                                     | 48 |
| <b>Gambar 4.4</b> Pekerjaan Responden.....   | 49 |
| <b>Gambar 4.5</b> Jumlah Frekuensi Kunjungan Responden .....                             | 49 |
| <b>Gambar 4.6</b> Garis Kontinum Atribut Kenyataan Dimensi Berwujud .....                | 54 |
| <b>Gambar 4.7</b> Garis Kontinum Atribut Kenyataan Dimensi Empati .....                  | 55 |
| <b>Gambar 4.8</b> Garis Kontinum Atribut Kenyataan Dimensi Kehandalan .....              | 56 |
| <b>Gambar 4.9</b> Garis Kontinum Atribut Kenyataan Dimensi Keresponsifan .....           | 57 |
| <b>Gambar 4.10</b> Garis Kontinum Atribut Kenyataan Dimensi Keyakinan.....               | 59 |
| <b>Gambar 4.11</b> Garis Kontinum Rata-Rata Persentase Keseluruhan Atribut Kenyataan ... | 60 |
| <b>Gambar 4.12</b> Garis Kontinum Atribut Harapan Dimensi Berwujud.....                  | 61 |
| <b>Gambar 4.13</b> Garis Kontinum Atribut Harapan Empati.....                            | 62 |
| <b>Gambar 4.14</b> Garis Kontinum Atribut Harapan Dimensi Kehandalan .....               | 63 |
| <b>Gambar 4.15</b> Garis Kontinum Atribut Harapan Dimensi Keresponsifan .....            | 65 |
| <b>Gambar 4.16</b> Garis Kontinum Atribut Harapan Dimensi Keyakinan .....                | 66 |
| <b>Gambar 4.17</b> Garis Kontinum Rata-Rata Keseluruhan Atribut Harapan.....             | 67 |
| <b>Gambar 4.18</b> Matriks Importance Performance Analysis .....                         | 73 |