

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Pertumbuhan dan Konsumsi Kopi Nasional	2
Gambar 1. 2 Keluhan pelanggan Kopi Lalu dari Zomato dan Google Review	5
Gambar 1. 3 Grafik Data Jumlah Pengunjung Kopi Lalu	6
Gambar 2. 1 Model Servqual	18
Gambar 2. 2 The House of Quality	22
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3. 1 Langkah-langkah Penelitian	41
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius	54
Gambar 4. 2 Matriks Hubungan antar Kebutuhan Pelanggan dengan Respon Teknis.....	59
Gambar 4. 3 Matriks Hubungan antar Respon Teknis	60
Gambar 5. 1 Diagram Kartesius	71

