

**ANALISIS KOMPARASI HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
CAFÉ “RUANG KOPI” DAN CAFÉ “DE ALE” SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Niaga



OLEH :

ANGELICA RACHELA DEVANI P.W

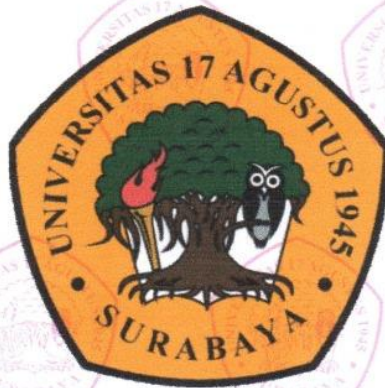
NBI. 1122000087

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**ANALISIS KOMPARASI HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
CAFÉ “RUANG KOPI” DAN CAFÉ “DE ALE” SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Niaga



OLEH :

ANGELICA RACHELA DEVANI P.W

NBI. 1122000087

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Angelica Rachela Devani Putri Widjayanti

NBI : 1122000087

**Judul : Analisis Komparasi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas
Pelanggan Pada Café “Ruang Kopi” dan Café “De’Ale”
Sidoarjo**

Surabaya, 15 Januari 2025

**Mengetahui,
Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal: 13 Januari 2025

Dewan Penguji

1. **Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P** ()

Ketua

2. **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M** ()

Anggota

3. **Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S.** ()

Anggota

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

**PERNYATAAN PERSETUJUAN ORISINALITAS / KEASLIAN KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Angelica Rachela Devani Putri Widjayanti
NIM : 1122000087
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Karya Ilmiah : Analisis Komparasi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan Pada Café "Ruang Kopi" dan Café "De'Ale" Sidoarjo

Menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah yang saya buat adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/ atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain, saya akan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah saya terbukti plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya, maka saya bersedia menerima sanksi terberat yaitu pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar.

Surabaya, 14 Januari 2025

Yang bertanda tangan,



Angelica Rachela D.P.W



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Angelica Rachela Devani Putri Widjayanti
NBI : 1122000087
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

Pengaruh Analisis Komparasi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan pada Café “Ruang Kopi” dan Café “De’Ale Sidoarjo

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 15 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Angelica Rachela D.P.W

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, karya ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta terima kasih atas cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti. Kalian adalah sumber inspirasi dan kekuatan saya dalam menyelesaikan karya ini.

Dosen yang telah membimbing dan memberikan ilmu serta motivasi, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Terima kasih atas segala arahan dan kesabaran yang diberikan.

Teman-teman Seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan dorongan, serta menemani dalam suka dan duka selama proses penyusunan karya ini. Kebersamaan dan kerjasama kita adalah bagian penting dari perjalanan ini.

Alamamater Tercinta terima kasih atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan sehingga saya dapat menuntut ilmu dan menyelesaikan karya ini dengan maksimal.

Diri Sendiri sebagai bentuk apresiasi atas kerja keras, ketekunan, dan kesabaran yang telah dilakukan untuk menyelesaikan karya ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk mencapai cita-cita yang lebih tinggi.

ABSTRAK

Perkembangan sektor bisnis “Food and Beverages” semakin cepat dan pesat ditandai dengan berdirinya banyak café yang memperketat persaingan di dunia bisnis. Dari banyaknya café yang berdiri tersebut ada Café Ruang Kopi dan Café De’Ale di Sidoarjo yang tetap berdiri dan tetap bersaing walau terkena dampak wabah COVID-19. Penelitian ini bertujuan menganalisis perbedaan harga, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan antara Café Ruang Kopi dan Café De’Ale di Sidoarjo. Industri café yang terus berkembang menjadikan harga, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan sebagai elemen kunci dalam mempertahankan daya saing. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner berbasis skala Likert yang disebarakan kepada 100 responden masing-masing responden dipilih secara purposive sampling dengan kriteria responden adalah responden yang pernah berkunjung ke Café Ruang Kopi dan Café De’Ale sebanyak dua kali atau lebih dari dua kali. Analisis data dilakukan menggunakan uji Paired Sample T-Test dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan signifikan pada variabel harga dan kualitas pelayanan antara kedua café. Café Ruang Kopi unggul dalam harga yang lebih kompetitif dengan kisaran Rp8.000–Rp25.000, sedangkan Café De’Ale memiliki keunggulan dalam kualitas pelayanan melalui responsivitas dan fasilitas yang mendukung pelanggan. Pada variabel loyalitas pelanggan, Café Ruang Kopi menunjukkan keunggulan dengan adanya program “Loyalty Card” yang memberikan diskon dan manfaat bagi pelanggan, sedangkan Café De’Ale belum memiliki sistem serupa. Penelitian ini menegaskan pentingnya strategi harga kompetitif, kualitas pelayanan unggul, dan program loyalitas dalam meningkatkan daya saing. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan komunikasi nilai kepada pelanggan, memanfaatkan teknologi digital, dan mengembangkan program loyalitas untuk menarik pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Café, Strategi Bisnis

ABSTRACT

The development of the "Food and Beverages" business sector is getting higher and faster, marked by the establishment of many cafe that are tightening competition in the business world. Of the many cafe that have been established, there are Café Ruang Kopi and Café De'Ale in Sidoarjo which are still standing and competing even though they have been affected by the COVID-19 outbreak. This study aims to analyze the differences in price, service quality, and customer loyalty between Café Ruang Kopi and Café De'Ale in Sidoarjo. The growing café highlights the important of pricing, service quality, and customer loyalty as a key elements in maintaining competitiveness. This quantitative descriptive research collected data through a Likert scale-based questionnaire distributed to 100 respondents, each respondent was selected by purposive sampling with the criteria for respondents who had visited Café Ruang Kopi and Café De'Ale twice or more than twice. Data analysis was conducted using Paired Sample T-Test with SPSS. The results show significant differences in pricing and service quality variables between the two cafes. Café Ruang Kopi excelled in offering more competitive prices ranging from IDR 8,000 to IDR 25,000, while Café De'Ale demonstrated superior service quality through responsiveness and supporting facilities. Regarding customer loyalty, Café Ruang Kopi outperformed Café De'Ale due to its "Loyalty Card" program, which offers discount and benefits to customer, a feature that Café De'Ale lacks. This study emphasizes the importance of competitive pricing strategies, excellent service quality, and loyalty programs in enhancing competitiveness. Recommendations include improving customer value communication, leveraging digital technologies, and developing loyalty programs to attract new customers and retain existing ones.

Keywords: Pricing, Service Quality, Customer Loyalty, Café, Business Strategy

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Komparasi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan Pada Café Ruang Kopi dan Café De’Ale Sidoarjo”. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2024 ini sesuai dengan arahan yang diberikan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi ini adalah di Café Ruang Kopi Sidoarjo dan Café De’Ale Sidoarjo. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Bisnis, pada prodi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

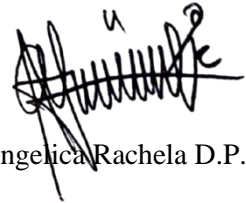
Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak baik moril maupun materil untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., CMA., CPA selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan juga selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran, dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dra. Awin Mulyati, M.M selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran, dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Kedua Orang Tua saya, Papa Nyoto Purnomo dan Mama Dina Kurnia Widjayanti. Orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terima kasih karena selalu berjuang untuk kehidupan saya, terima kasih untuk semua berkat, doa, dan dukungan mama dan papa sehingga saya bisa berada di titik

- ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, karena Mama dan Papa harus selalu ada dalam setiap perjalanan dan pencapaian dalam hidup saya.
6. Oma saya Sri Sumarsini dan Alm. Opa saya tercinta Soewojo yang selalu menemani dan menasehati walau terkadang pikiran kita tidak sejalan. Terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Kalian menjadi penguat dan pengingat paling hebat dalam hidup saya. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, Oma. Karena penulis sudah berjanji akan menjaga Oma dengan baik. Oma harus selalu ada dalam setiap perjalanan dan pencapaian dalam hidup saya.
 7. Pasangan saya, Eggy Fadillah. Terima kasih karena sudah menjadi laki-laki yang selalu memberi dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat penulis berkeluh kesah. Laki-laki yang selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena setia dan menepati janji untuk menemani penulis dari awal penyusunan skripsi hingga akhir penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, doa, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini. Semoga semakin banyak kebahagiaan, dan banyak hal baik berdatangan untuk senantiasa menemani perjalanan kita berdua.
 8. Adik terkasih, Clarissa Gracia Adisty, yang selalu menemani dan memberikan dukungan di momen-momen tersulit bagi peneliti.
 9. Dua mentor saya tercinta, Tante Safitri Maharani dan Kakak Nabiel Rayhant Mochammad Fajar. Terima kasih atas waktu, peluang, kesempatan hingga pengalaman yang kalian berikan kepada saya, Terima kasih atas banyaknya dukungan dan doa yang diberikan. Penulis berdoa, semoga banyak kebahagiaan dan hal baik yang menyertai hidup kalian.
 10. Sahabat-sahabat tersayang saya: Michelia Rachmawati Putri, Ayu Narisa, Muhammad Rofi'i, Astrid Rasikah, Aisyah Nailatur, Bima Syafa Firdaus, dan Nagani Fittipaldi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah saya selama proses penulisan skripsi ini. Dukungan, semangat, doa, canda, dan tawa yang kalian berikan sangat berarti bagi saya.
 11. Kepada diri sendiri, karena telah berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tidak pernah menyerah, walaupun proses penyusunan skripsi ini sangat sulit. Menyelesaikan dengan sebaik dan semaksimal mungkin adalah pencapaian yang patut dibanggakan. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Kedepannya mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

12. Semua pihak yang membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua doa dan dukungan kepada penulis.

Sidoarjo, 06 Januari 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Angelica Rachela D.P.W.', written in a cursive style.

Angelica Rachela D.P.W

DAFTAR ISI

COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN ORISINALITAS / KEASLIAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Landasan Teori.....	24
2.2.1 <i>Marketing Mix</i>	24
2.2.2 Harga	25
2.2.3 Kualitas Pelayanan	30
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	37

2.3	Kerangka Berpikir.....	40
2.4	Hipotesis.....	41
2.5	Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	42
2.5.1	Definisi Konsep.....	42
2.5.2	Definisi Operasional.....	43
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Rancangan Penelitian	45
3.2	Populasi dan Sampel	46
3.2.1	Populasi	46
3.2.2	Sampel.....	46
3.3	Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	47
3.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	49
3.5	Uji Instrumen	49
3.5.1	Uji Validitas	50
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.6	Teknik Pengumpulan Data	51
3.7	Metode Analisis Data	53
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	53
3.7.2	Uji Homogenitas	54
3.7.3	Paired Sample T-Test	55
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Penyajian Data.....	57
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian Ruang Kopi Sidoarjo.....	57
4.1.2	Gambaran Umum Obyek Penelitian Café De’Ale Sidoarjo.....	60
4.1.3	Komparasi Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan antara Café Ruang Kopi dan Café De’Ale.....	64
4.1.4	Karakteristik Responden	65
4.1.5	Uji Instrumen.....	67

4.2	Tabulasi Data	70
4.3	Analisa Uji Butir Skala Pengukuran	88
4.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Tertinggi.....	98
4.5	Analisis Data	100
4.5.1	Uji Homogenitas Varians	100
4.5.2	Uji Paired Sample T Test	101
4.6	Pembahasan.....	104
BAB V PENUTUP.....		109
5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA		113
LAMPIRAN.....		117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penduduk Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan dan Umur Tahun 2023	3
Tabel 1.2 Penurunan Jumlah Pengangguran di Sidoarjo 2022-2023 (Ribu Orang) ...	4
Tabel 1.3 Komparasi Antara 2 Objek Yang Diteliti	12
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	48
Tabel 3.2 Nilai Uji Reliabilitas	51
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Jawaban	51
Tabel 3.4 Kriteria Skor Variabel Penelitian	53
Tabel 4.1 Komparasi Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan pada Café Ruang Kopi dan Café De'Ale	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pelanggan Café Ruang Kopi dan Café De'Ale	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pelanggan Café Ruang Kopi dan Café De'Ale.....	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pelanggan Café Ruang Kopi dan Café De'Ale.....	66
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan pelanggan Café Ruang Kopi dan Café De'Ale.....	67
Tabel 4.6 Uji Validitas Penelitian Pada Pelanggan Café Ruang Kopi dan Café De'Ale	68
Tabel 4.7 Uji Realibilitas Penelitian Pada Pelanggan Café Ruang Kopi dan Café De'Ale.....	69
Tabel 4.8 Tabulasi Data Variabel Harga pada Pelanggan Café Ruang Kopi Sidoarjo	70
Tabel 4.9 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Café Ruang Kopi Sidoarjo	73
Tabel 4.10 Tabulasi Data Variabel Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Café Ruang Kopi Sidoarjo	76
Tabel 4.11 Tabulasi Data Variabel Harga pada Pelanggan Café De'Ale Sidoarjo ..	79
Tabel 4.12 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Café De'Ale Sidoarjo	82
Tabel 4.13 Tabulasi Data Variabel Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Café De'Ale Sidoarjo	85
Tabel 4.14 Interval Rata-Rata Skor	89

Tabel 4.15 Uji Butir Variabel Harga (X1) pada Pelanggan Café Ruang Kopi Sidoarjo	89
Tabel 4.16 Uji Butir Variabel Kualitas Pelayanan (X2) pada Pelanggan Café Ruang Kopi Sidoarjo	91
Tabel 4.17 Uji Butir Variabel Loyalitas Pelanggan (X3) pada Pelanggan Café Ruang Kopi Sidoarjo	93
Tabel 4.18 Uji Butir Variabel Harga (X1) pada Pelanggan Café De’Ale Sidoarjo ..	94
Tabel 4.19 Uji Butir Variabel Kualitas Pelayanan (X2) pada Pelanggan Café De’Ale Sidoarjo	95
Tabel 4.20 Uji Butir Variabel Loyalitas Pelanggan (X3) pada Pelanggan Café De’Ale Sidoarjo	97
Tabel 4.21 Distribusi Komparasi Nilai Tertinggi dari Dua Objek	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsumsi Kopi Nasional Tahun (2016-2021).....	5
Gambar 1.2 Pertumbuhan Industri Makan dan Minuman 2010-2023	7
Gambar 1.3 Review Konsumen Ruang Kopi.....	8
Gambar 1.4 Review Konsumen De' Ale	8
Gambar 1.5 Menu Ruang Kopi.....	9
Gambar 1.6 Menu De Ale.....	10
Gambar 1.7 Pelayanan Ruang Kopi.....	11
Gambar 1.8 Pelayanan De Ale.....	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 4.1 Nonton Bareng Café Ruang Kopi	58
Gambar 4.2 Menu Café Ruang Kopi	58
Gambar 4.3 Menu Bundling Café Ruang Kopi	59
Gambar 4.4 Pelayanan di Café Ruang Kopi	59
Gambar 4.5 Kolaborasi Café De'Ale dengan Nail Art	61
Gambar 4.6 Menu Café De'Ale.....	62
Gambar 4.7 Pelayanan di Café De'Ale.....	63
Gambar 4.8 Cold Brew Café De'Ale.....	64
Gambar 4.9 Uji Homogenitas Varians.....	101
Gambar 4.10 Uji Paired Samples Correlations	102
Gambar 4.11 Uji Paired Sample Test	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	117
Lampiran 2. Kartu Bimbingan.....	120
Lampiran 3. Bukti Turnitin.....	122
Lampiran 4. Hasil Turnitin	123
Lampiran 5. Surat Keterangan Bebas Lab.....	124
Lampiran 6. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1	125
Lampiran 7. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2	126
Lampiran 8. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 3	127