**DAFTAR ISI**

HALAMAN PENGESAHAN i

ABSTRAK ii

ABSTRACT iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR…………………………………………………………………..viii

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Rumusan Masalah 8
3. Identifikasi Masalah 8
4. Tujuan Penelitian 9
5. Manfaat Penelitian 9

**BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

1. Landasan Teoritis 10
2. Penelitian Terdahulu 17
3. Kerangka Pemikiran 20

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

1. Subjek Penelitian 22
2. Desain Penelitian 23
3. Jenis Data 24
4. Teknik Pengumpulan Data 25
5. Teknik Analisis Data 27

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

1. Gambaran Umum *Starbucks Coffee* 30
2. Hasil Analisis 32
3. Pembahasan 64

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Kesimpulan 70
2. Saran 72

DAFTAR PUSTAKA 73

LAMPIRAN 76