Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di
Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
DAFTAR ISI iii
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR LAMPIRAN xiv
KATA PENGANTAR xix
INTISARI xxi
ABSTRACT xxii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Pertanyaan Penelitian 11
1.4 Tujuan Penelitian 11
1.5 Motivasi Penelitian 12
1.6 Manfaat Penelitian 12
1.7 Kontribusi Penelitian 13
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian 14
1.9 Sistematika Penulisan 14
BAB II 16
TINJAUAN PUSTAKA 16
2.1 Teori Penilaian Pelanggan 16
2.2 Akuntansi pelanggan 22
2.3 Analisis Profitabilitas Pelanggan 24
2.4 Analisis Profitabilitas Seumur Hidup Pelanggan 30
2.5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 37
2.6 Penelitian Terdahulu 39
BAB III 44
METODE PENELITIAN 44
3.1 Metodologi Penelitian 44

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.2 Jenis Penelitian 47
3.3 Sumber dan Jenis Data 48
3.4 Objek penelitian 49
3.5 Teknik Pengumpulan Data 50
3.6 Teknik Analisis Data 52
3.8 Pengujian data 60
BAB IV 64
HASIL DAN PEMBAHASAN 64
4.1 Gambaran Umum Kedai Kopi A dan B 64
4.1.1 Profil Kedai Kopi A 64
4.1.1.1 Struktur Organisasi Kedai Kopi A 68
4.1.1.2 Hubungan Kedai Kopi A terhadap Pelanggan 69
4.1.2 Profil Kedai Kopi B 70
4.1.2.1 Struktur Organisasi Kedai Kopi B 74
4.1.2.2 Hubungan Kedai Kopi B terhadap Pelanggan 75
4.2 Perhitungan biaya Kedai Kopi A dan B 76
4.2.1 Pengumpulan data 77
4.2.2 Identifikasi Aktifitas Kedai Kopi A 78
4.2.2.1 Aktivitas Fasilitas Kedai Kopi A 78
4.2.2.2 Aktivitas Unit Produk 81
4.2.2.3 Pengolahan Data Kedai Kopi A 82
4.2.2.3.1 Biaya Langsung 82
4.2.2.3.2 Biaya Tidak Langsung Kedai Kopi A 93
4.2.2.3.3 Perhitungan Biaya Unit Kedai Kopi A 96
4.2.3 Identifikasi Aktivitas Kedai Kopi B 108
4.2.3.1 Aktivitas Fasilitas Kedai Kopi B 108
4.2.3.2 Aktivitas Unit Produk 111
4.2.3.3 Pengolahan Data Kedai Kopi B 112
4.2.3.3.1 Biaya Langsung 113
4.2.3.3.2 Biaya Tidak Langsung Kedai Kopi B 123
4.2.3.3.3 Perhitungan Biaya Unit Kedai Kopi B 125
4.3 Analisis Profitabilitas Pelanggan Kedai Kopi A dan B 139
4.3.1 Jumlah Pelanggan dan Kelompok Pelanggan Kedai Kopi A dan B 139

Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di
Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.3.2 Analisi Pendapatan Kedai Kopi A dan B 140
4.3.3 Matrik Klasifikasi Pelanggan Kedai Kopi A dan B 146
4.4 Analisis Profitabilitas Seumur Hidup Pelanggan Kedai Kopi A dan B 170
4.4.1 Grafik Profitabilitas Seumur Hidup Pelanggan Kedai Kopi A dan B 175
4.5 Pembahasan 180
BAB V 198
SIMPULAN DAN REKOMENDASI 198
5.1 Simpulan 198
5.2 Rekomendasi 201
5.3 Keterbatasan 203
DAFTAR PUSTAKA 211

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Koding Profil Kedai Kopi 55

Gambar 3.2 Koding Hubungan Kedai Kopi 55

Gambar 3.3 Koding Persaingan Kedai Kopi 56

Gambar 3.4 Pendapatan Kedai Kopi 56

Gambar 3.5 Koding Pembiayaan Kedai Kopi 56

Gambar 3.6 Koding Keadaan Kedai Kopi 56

Gambar 3.7 Alur Penelitian 58

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kopi A 68

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kopi B 74

Gambar 4.3 Matrik Pelanggan Kopi A 2017 152

Gambar 4.4 Matrik Pelanggan Kopi A 2018 153

Gambar 4.5 Matrik Pelanggan Kopi A 2019 154

Gambar 4.6 Matrik Pelanggan Kopi A 2020 155

Gambar 4.7 Matrik Pelanggan Kopi A 2021 156

Gambar 4.8 Matrik Pelanggan Kopi A 2021 157

Gambar 4.9 Matrik Pelanggan Kopi A 2021 158

Gambar 4.10 Matrik Pelanggan Kopi A 2021 160

Gambar 4.11 Matrik Pelanggan Kopi B 2017 161

Gambar 4.12 Matrik Pelanggan Kopi B 2018 162

Gambar 4.13 Matrik Pelanggan Kopi B 2019 163

Gambar 4.14 Matrik Pelanggan Kopi B 2020 164

Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di
Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Gambar 4.15 Matrik Pelanggan Kopi B 2020 165

Gambar 4.16 Matrik Pelanggan Kopi B 2021 166

Gambar 4.17 Matrik Pelanggan Kopi B 2021 167

Gambar 4.18 Matrik Pelanggan Kopi B 2021 168

Gambar 4.19 Matrik Pelanggan Kopi B 2021 169

Gambar 4.20 CLV Tahunan Kopi A 176

Gambar 4.21 CLV Quartal Kopi A 177

Gambar 4.22 CLV Tahunan Kopi B 178

Gambar 4.23 CLV Quartal Kopi B 179

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu 42

Tabel 3.1 Proses Triangulasi Sumber 61

Tabel 3.2 Proses Triangulasi Metode 62

Tabel 4.1 Pendapatan Kedai Kopi A 65

Tabel 4.2 Jumlah Pelanggan Kedai Kopi A 67

Tabel 4.3 Pendapatan Kedai Kopi B 73

Tabel 4.4 Jumlah Pelanggan Kedai Kopi B 73

Tabel 4.5 Data Pelanggan Kedai Kopi A 77

Tabel 4.6 Data Pelanggan Kedai Kopi B 77

Tabel 4.7 Aktivitas Fasilitas Kopi A 78

Tabel 4.8 Depresiasi Gedung Kopi A 79

Tabel 4.9 Depresiasi Furnitur Kopi A 79

Tabel 4.10 Biaya Operasional Kopi A 79

Tabel 4.11 Total Aktivitas Fasilitas Kopi A 80

Tabel 4.12 Pool Rate AF Kopi A 80

Tabel 4.13 Produk Layanan & Waktu Kopi A 81

Tabel 4.14 Penggerak Biaya Layanan Kopi A 82

Tabel 4.15 Pembuatan Piccolo 84

Tabel 4.16 Pembuatan Flat White 84

Tabel 4.17 Biaya BBL Kopi A 85

Tabel 4.18 Biaya Gaji 2017 Kedai Kopi A 86

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.19 Biaya Gaji Kopi A 86

Tabel 4.20 BTKL Kopi A 87

Tabel 4.21 Biaya Depresiasi Mesin Kopi A 88

Tabel 4.22 Depresiasi Mesin Kopi A 89

Tabel 4.23 Rekapitulasi BL Kopi A 91

Tabel 4.24 Dep. Alat Pelengkap Kopi A 93

Tabel 4.25 Rekapitulasi Dep. AP Kopi A 93

Tabel 4.26 Biaya Habis Pakai Kopi A 94

Tabel 4.27 Rekapitulasi BHP Kopi A 95

Tabel 4.28 Rekapitulasi BTL Kopi A 95

Tabel 4.29 Pembebanan AF Kopi A 96

Tabel 4.30 BTL ke Aktivitas Kopi A 97

Tabel 4.31 Penggerak Biaya Overhead A 99

Tabel 4.32 Rekapitulasi Pembebanan BOV A 100

Tabel 4.33 Rekapitulasi BOV Kopi A 102

Tabel 4.34 Rate Per Aktivitas Kopi A 104

Tabel 4.35 Rekapitulasi BU Produk Kopi A 106

Tabel 4.36 Aktivitas Fasilitas Kopi B 108

Tabel 4.37 Rek. Biaya Depresiasi Kopi B 110

Tabel 4.38 Rek. Biaya Operasional Kopi B 110

Tabel 4.39 Total Biaya AF Tahunan Kopi B 110

Tabel 4.40 Pool Rate AF Kopi B 111

Tabel 4.41 Waktu Pelayanan Kopi B 111

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.42 Penggerak Biaya Produk Kopi B 113

Tabel 4.43 Pembuatan Caramel Machiato 115

Tabel 4.44 Pembuatan Kopi Susu 115

Tabel 4.45 Biaya BBL Kedai Kopi B 116

Tabel 4.46 Biaya Gaji Kedai Kopi B 117

Tabel 4.47 Biaya Gaji Kedai Kopi B 117

Tabel 4.48 Rekapitulasi BTKL Kopi B 118

Tabel 4.49 Biaya Dep. Rockpresso Kopi B 119

Tabel 4.50 Rek. Biaya Mesin Kopi B 120

Tabel 4.51 Rek. Biaya Langsung Kopi B 121

Tabel 4.52 B.Dep Alat Pelengkap Kopi B 123

Tabel 4.53 Rekapitulasi Dep. AP Kopi B 123

Tabel 4.54 Biaya Habis Pakai Kopi B 124

Tabel 4.55 Rekapitulasi BHP kopi B 125

Tabel 4.56 Rekapitulasi BTL Kopi B 125

Tabel 4.57 Pembebanan AF Kopi B 126

Tabel 4.58 BTL ke Aktivitas Kopi B 127

Tabel 4.59 Penggerak BOV Kopi B 129

Tabel 4.60 Rek. Pembebanan BOV Kopi B 130

Tabel 4.61 Rekapitulasi BOV Kopi B 132

Tabel 4.62 Rate Per Aktivitas Kopi B 134

Tabel 4.63 Rekapitulasi BU Produk Kopi B 136

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.64 Data Pelanggan Kedai Kopi A 139

Tabel 4.65 Data Pelanggan Kedai Kopi B 139

Tabel 4.66 Waktu Kunjungan Kopi A 139

Tabel 4.67 Waktu Kunjungan Kopi B 140

Tabel 4.68 Pendapatan tahun 2017 Kopi A 140

Tabel 4.69 Rek. Profit Tahunan Kopi A 142

Tabel 4.70 Rek Profit 2021 Kopi A 142

Tabel 4.71 Pendapatan tahun 2017 Kopi B 143

Tabel 4.72 Rek Profit Tahunan Kopi B 145

Tabel 4.73 Rek Profit Tahun 2021 Kopi B 146

Tabel 4.74 Rek. Profit/Kunjungan Kopi A 146

Tabel 4.75 Profit/Kunjungan 2021 Kopi A 147

Tabel 4.76 Margin Kontribusi Kopi A 170

Tabel 4.77 Margin Kontribusi Kopi B 171

Tabel 4.78 Tingkat Diskonto 172

Tabel 4.79 Retensi Pelanggan Kopi A 173

Tabel 4.80 Retensi Pelanggan Kopi B 173

Tabel 4.81 CLV Tahunan Kedai Kopi A 173

Tabel 4.82 CLV Quartal Kedai Kopi A 174

Tabel 4.83 CLV Tahunan Kedai Kopi B 175

Tabel 4.84 CLV Quartal Kedai Kopi B 175

Tabel 4.85 Klasifikasi Pelanggan Kopi A 180

Tabel 4.86 Klasifikasi Pelanggan Kopi A 181

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di
Yogyakarta)**
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.87 Klasifikasi Pelanggan Kopi B 181

Tabel 4.88 Klasifikasi Pelanggan Kopi B 181

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Aktivitas Fasilitas Kopi A 1 217
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 1 221
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 2 223
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 3 239
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 4 241
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 5 243
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 6 250
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 7 252
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 8 254
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 9 254
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 10 262
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 11 263
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 12 272
Lampiran 1.2 Unit Produk Kopi A 13 279
Lampiran 1.3 Pendapatan Kopi A 1 281
Lampiran 1.4 Pelanggan Kopi A 1 292
Lampiran 1.5 Matrik Kedai Kopi A 1 294
Lampiran 1.5 Matrik Kedai Kopi A 2 297
Lampiran 2.1 Aktivitas Fasilitas Kopi B 1 298
Lampiran 2.2 Unit Produk Kopi B 1 301
Lampiran 2.2 Unit Produk Kopi B 2 325
Lampiran 2.2 Unit Produk Kopi B 3 335
Lampiran 2.2 Unit Produk Kopi B 4 337

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Lampiran 2.2 Unit Produk Kopi B 5 339
Lampiran 2.2 Unit Produk Kopi B 6 340
Lampiran 2.2 Unit Produk Kopi B 7 350
Lampiran 2.2 Unit Produk Kopi B 8 359
Lampiran 2.2 Unit Produk Kopi B 9 364
Lampiran 2.3 Pendapatan Kedai Kopi B 1 370
Lampiran 2.3 Pendapatan Kedai Kopi B 2 378
Lampiran 2.4 Pelanggan Kedai Kopi B 1 382
Lampiran 2.5 Matriks Pelanggan Kopi B 1 383
Lampiran 2.5 Matriks Pelanggan Kopi B 2 385
Lampiran 3.1 AF Bulanan Kedai Kopi A 1 387
Lampiran 3.1 AF Bulanan Kedai Kopi A 2 389
Lampiran 3.2 Unit Produk Bulanan Kopi A 1 390
Lampiran 3.2 Unit Produk Bulanan Kopi A 2 393
Lampiran 3.2 Unit Produk Bulanan Kopi A 3 394
Lampiran 3.2 Unit Produk Bulanan Kopi A 4 403
Lampiran 3.2 Unit Produk Bulanan Kopi A 5 406
Lampiran 3.2 Unit Produk Bulanan Kopi A 6 407
Lampiran 3.2 Unit Produk Bulanan Kopi A 7 418
Lampiran 3.2 Unit Produk Bulanan Kopi A 8 425
Lampiran 3.2 Unit Produk Bulanan Kopi A 9 427
Lampiran 3.2 Unit Produk Bulanan Kopi A 10 431
Lampiran 3.3 Pendapatan Bulanan Kopi A 1 434
Lampiran 3.4 Pelanggan Bulanan Kopi A 1 441
Lampiran 3.5 Matrik Bulanan Kopi A 1 442

Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di
Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Lampiran 3.5 Matrik Bulanan Kopi A 2 445
Lampiran 4.1 AF Bulanan Kedai Kopi B 1..... 446
Lampiran 4.1 AF Bulanan Kedai Kopi B 2..... 448
Lampiran 4.2 Unit Produk Bulanan Kopi B 1..... 449
Lampiran 4.2 Unit Produk Bulanan Kopi B 2..... 453
Lampiran 4.2 Unit Produk Bulanan Kopi B 3..... 456
Lampiran 4.2 Unit Produk Bulanan Kopi B 4..... 462
Lampiran 4.2 Unit Produk Bulanan Kopi B 5..... 464
Lampiran 4.2 Unit Produk Bulanan Kopi B 6..... 466
Lampiran 4.2 Unit Produk Bulanan Kopi B 7..... 469
Lampiran 4.2 Unit Produk Bulanan Kopi B 8..... 470
Lampiran 4.2 Unit Produk Bulanan Kopi B 9..... 479
Lampiran 4.2 Unit Produk Bulanan Kopi B 10..... 483
Lampiran 4.2 Unit Produk Bulanan Kopi B 11..... 486
Lampiran 4.2 Unit Produk Bulanan Kopi B 12..... 489
Lampiran 4.3 Pendapatan Bulanan Kopi B 1..... 493
Lampiran 4.3 Pendapatan Bulanan Kopi B 2..... 496
Lampiran 4.4 Pelanggan Bulanan Kopi B 1..... 503
Lampiran 4.5 Matrik Bulanan Kopi B 1 504
Lampiran 5.1 Pendapatan Tahunan Kopi A 1..... 507
Lampiran 5.1 Pendapatan Tahunan Kopi A 2..... 509
Lampiran 5.2 Biaya Langsung Kopi A 1 511
Lampiran 5.2 Biaya Langsung Kopi A 2 513
Lampiran 5.3 Kontribusi Margin Kopi A 1 514

Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di
Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Lampiran 5.4 Tingkat Diskonto Tahunan 1 516
Lampiran 5.5 Retensi Tahunan Kopi A 1 519
Lampiran 5.6 Hasil CLV Tahunan Kopi A 1 521
Lampiran 6.1 Pendapatan Tahunan Kopi B 1 523
Lampiran 6.1 Pendapatan Tahunan Kopi B 2 528
Lampiran 6.2 Biaya Langsung Kopi B 1 531
Lampiran 6.2 Biaya Langsung Kopi B 2 539
Lampiran 6.3 Kontribusi Margin Kopi B 1 542
Lampiran 6.3 Kontribusi Margin Kopi B 2 542
Lampiran 6.4 Retensi Tahunan Kopi B 1 544
Lampiran 6.5 Hasil CLV Tahunan Kopi B 1 546
Lampiran 7.1 Pendapatan Quartal Kopi A 1 548
Lampiran 7.1 Pendapatan Quartal Kopi A 2 551
Lampiran 7.2 BL Quartal Kopi A 1 553
Lampiran 7.2 BL Quartal Kopi A 2 555
Lampiran 7.2 BL Quartal Kopi A 3 557
Lampiran 7.3 Kontribusi Margin Quartal A 1 559
Lampiran 7.3 Kontribusi Margin Quartal A 2 560
Lampiran 7.4 Tingkat Diskonto Quartal 1 560
Lampiran 7.5 Retensi Quartal Kopi A 1 561
Lampiran 7.6 Hasil CLV Quartal Kopi A 1 561
Lampiran 8.1 Pendapatan Quartal Kopi B 1 563
Lampiran 8.1 Pendapatan Quartal Kopi B 2 567
Lampiran 8.2 BL Quartal Kopi B 1 569

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Penerapan Teknik Akuntansi Pelanggan Pada UMKM (Studi Kasus Pada Kedai Kopi A dan B di Yogyakarta)
ALVANDA M F, Hardo Basuki, Dr.,M.Soc.Sc.,CSA.,CA.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Lampiran 8.2 BL Quartal Kopi B 2 573

Lampiran 8.3 Kontribusi Margin Quartal B 1..... 579

Lampiran 8.3 Kontribusi Margin Quartal B 2..... 580

Lampiran 8.4 Retensi Quartal Kopi B 1..... 580

Lampiran 8.5 Hasil CLV Quartal Kopi B 1 581

Lampiran Panduan Wawancara 1..... 582

Lampiran Transkrip Wawancara 1..... 582

Lampiran Hasil Observasi Kedai Kopi 1 605

Lampiran Tangkapan Layar NVivo 1 608

Lampiran Tangkapan Layar NVivo 2 608

Lampiran Tangkapan Layar NVivo 3 608

Lampiran Tangkapan Layar NVivo 4 609

Lampiran Tangkapan Layar NVivo 5 609

Lampiran Tangkapan Layar NVivo 6 609