

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 4.87 Klasifikasi Pelanggan Kopi B	181
Tabel 4.88 Klasifikasi Pelanggan Kopi B	181

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

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

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

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

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