

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 Daftar Menu Makanan dan Minuman	5
TABEL 1. 2 Jumlah Rumah Makan, Restoran dan caffe di Kab. Indramayu.....	8
TABEL 1. 3 Daftar Kompetitor.....	9
TABEL 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
TABEL 3. 1 Variabel Oprasional.....	29
TABEL 3. 2 Skala Likert	33
TABEL 3. 3 Intrumen Skala Likert.....	33
TABEL 3. 4 Insterpretasi Customer Satisfaction Index.....	46
TABEL 3. 5 Kategori Interpertasi Skor	47
TABEL 4. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kenyataan	52
TABEL 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Harapan.....	53
TABEL 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Kenyataan.....	54
TABEL 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Harapan	55
TABEL 4. 5 Tabel Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Nilai Kenyataan (Performance) Dimensi Berwujud (Tangible)	56
TABEL 4. 6 Tabel Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Nilai Kenyataan (Performance) Dimensi Keandalan (Reliability)	57
TABEL 4. 7 Tabel Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Nilai Kenyataan (Performance) Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	58
TABEL 4. 8 Tabel Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Nilai Kenyataan (Performance) Dimensi Jamninan dan Kepastian (Assurance).....	59
TABEL 4. 9 Tabel Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Nilai Kenyataan (Performance) Dimensi Empati (Empathy)	60
TABEL 4. 10 Hasil Rata-rata Data Pengukuran Kenyataan (Perfomance).....	61
TABEL 4. 11 Tabel Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Nilai Harapan (Importance) Dimensi Berwujud (Tangible).....	62
TABEL 4. 12 Tabel Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Nilai Harapan (Importance) Dimensi Keandalan (Reliability).....	64
TABEL 4. 13 Tabel Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Nilai Harapan (Importance) Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	65

TABEL 4. 14 Tabel Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Nilai Harapan (<i>Importance</i>) Dimensi Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>).....	66
TABEL 4. 15 Tabel Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Nilai Harapan (<i>Importance</i>) Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	67
TABEL 4. 16 Hasil Rata-rata Data Pengukuran Harapan (<i>Importance</i>)	68
TABEL 4. 17 Tabel Rata-rata <i>Importance Performance Analysis</i>	69
TABEL 4. 18 Tingkat Kesenjangan (GAP)	76
TABEL 4. 19 Skor Rata-rata Customer Satisfaction Index	77
TABEL 4. 20 Hasil Skor Customer Satisfaction Index.....	78