

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pertumbuhan rumah makan dan café di kota Bandung.....	6
Tabel 1. 2	Tabel Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Osiris Coffee	8
Tabel 1. 3	Tabel Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Osiris Coffee (lanjutan)	9
Tabel 1. 4	Tabel Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Osiris Coffee (lanjutan)	10
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2. 2	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	22
Tabel 2. 3	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	23
Tabel 2. 4	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	24
Tabel 2. 5	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	25
Tabel 2. 6	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	26
Tabel 2. 7	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	27
Tabel 2. 8	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	28
Tabel 2. 9	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	29
Tabel 2. 10	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	30
Tabel 2. 11	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	31
Tabel 2. 12	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	32
Tabel 2. 13	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	33
Tabel 2. 14	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	34
Tabel 2. 15	Penelitian Terdahulu (Sambungan).....	35
Tabel 3. 1	Operasional Variabel.....	39
Tabel 3. 2	Operasional Variabel (lanjutan)	40
Tabel 3. 3	Operasional Variabel (lanjutan)	41
Tabel 3. 4	Hasil Perhitungan Uji Validitas Indikator Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 3. 5	Hasil Perhitungan Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan	47
Tabel 3. 6	Hasil Uji Reliabilitas Indikator Pernyataan Kepuasan Konsumen	49
Tabel 3. 7	Hasil Uji Reliabilitas Indikator Pernyataan Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 3. 8	Kriteria interpretasi skor	50
Tabel 3. 9	Contoh Tabel Frekuensi Untuk Satu Pertanyaan Harapan.....	53
Tabel 3. 10	Contoh Tabel Frekuensi Untuk Satu Pertanyaan Harapan.....	54
Tabel 3. 11	Contoh GAP Analisis.....	55
Tabel 3. 12	Contoh Tabel Komposisi Penentu Untuk Menghitung Bobot Dimensi..	56

Tabel 3. 13 Contoh Tabel Perhitungan Weighted Average SERVQUAL Score.....	56
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuisioner Penelitian	57
Tabel 4.2 Indikator Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	63
Tabel 4. 3 Indikator Empati (<i>Empathy</i>).....	64
Tabel 4. 4 Indikator Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	65
Tabel 4. 5 Indikator Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	67
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	68
Tabel 4. 7 Indikator Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	69
Tabel 4. 8 Indikator Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	71
Tabel 4. 9 Indikator Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	72
Tabel 4. 10 Indikator Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	73
Tabel 4. 11 Indikator Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	74
Tabel 4. 12 Pengukuran Kepuasan Konsumen	76
Tabel 4. 13 Perhitungan Bobot (<i>Importance Weight</i>)	79
Tabel 4. 14 Perhitungan Persentase Bobot (<i>Importance Weight</i>)	83
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Weighted Average Score.....	83
Tabel 4. 16 Komposisi Perhitungan Bobot	84
Tabel 4. 17 Nilai <i>Weighted Average SERVQUAL</i>	87