

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pesaing Belakang Coffe.....	4
Tabel 1. 2 Hasil Wawancara	6
Tabel 1. 3 Alternatif Solusi.....	8
Tabel 2. 1 Perbandingan Metode	21
Tabel 3. 1 Kategori interpretasi skor.....	29
Tabel 3. 2 Identifikasi Sistem Terintegrasi	36
Tabel 4. 1 Penyusunan Atribut Kebutuhan	37
Tabel 4. 2 Pengkodean Atribut Kebutuhan.....	41
Tabel 4. 3 Skala Pengukuran Tingkat Kepentingan.....	42
Tabel 4. 4 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan	43
Tabel 4. 5 Uji Validitas Harapan	44
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kenyataan.....	45
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Tangible Variabel Harapan ...	47
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Empathy Variabel Harapan ...	49
Tabel 4. 9 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Reliability Variabel Harapan.	50
Tabel 4. 10 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Responsiveness Variabel Harapan.....	52
Tabel 4. 11 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Assurance Variabel Harapan	54
Tabel 4. 12 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Tangible Variabel Kenyataan	55
Tabel 4. 13 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Empathy Variabel Kenyataan	57
Tabel 4. 14 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Reliability Variabel Kenyataan	59
Tabel 4. 15 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Responsiveness Variabel Kenyataan	61
Tabel 4. 16 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi Variabel Kenyataan	62
Tabel 4. 17 Rangkuman Presentasi Analisis Deskriptif.....	64
Tabel 4. 18 Skor Rata-Rata Customer Satication Index (CSI).....	65
Tabel 4. 19 Hasil skor Customer Satisfaction Index (CSI).....	66
Tabel 4. 20 Hasil Importance Performance Analysis	71
Tabel 5. 1 Validasi	74

Tabel 5. 2 Analisis Hasil.....	86
--------------------------------	----