

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	25
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	26
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	27
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	28
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	29
Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	30
Tabel 2. 8 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	31
Tabel 2. 9 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	32
Tabel 2. 10 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	33
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	36
Tabel 3. 2 Variabel Operasional (Lanjutan).....	37
Tabel 4. 1 Data Pengunjung .....	44
Tabel 4. 2 Data Pengunjung (Lanjutan) .....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4. 6 Atribut Penelitian .....	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Ekspektasi .....	49
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Persepsi .....	50
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Bobot .....	51
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Rata-rata .....	52
Tabel 4. 13 Servqual Score .....	53
Tabel 4. 14 Atribut Kuadran A .....	54
Tabel 4. 15 Atribut Kuadran A (Lanjutan).....	55
Tabel 4. 16 Atribut Kuadran B.....	55
Tabel 4. 17 Atribut Kuadran D .....	56
Tabel 4. 18 Matriks Kebutuhan Pelanggan (Customer Requirement) .....	57
Tabel 4. 19 Respon Teknis.....	57
Tabel 4. 20 Respon Teknis (Lanjutan).....	58
Tabel 4. 21 Nilai Target Atribut.....	61
Tabel 4. 22 Hasil Nilai Rasio Perbaikan .....	62
Tabel 4. 23 Ketentuan Penilaian Sales Point .....	62
Tabel 4. 24 Bobot Atribut Jasa.....	63
Tabel 4. 25 Nilai Normalisasi Bobot.....	64
Tabel 4. 26 Hasil Nilai Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif .....	65
Tabel 5. 1 Hasil Perhitungan Servqual Score .....	69
Tabel 5. 2 Atribut Kuadran A .....	71
Tabel 5. 3 Atribut Kuadran B.....	72
Tabel 5. 4 Atribut Kuadran D .....	73
Tabel 5. 5 Analisa Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Ketepatan Waktu 74	

Tabel 5. 6 Analisa Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Kejelasan Menyampaikan Informasi.....	75
Tabel 5. 7 Analisa Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Kecepatan dan Ketanggapan terhadap Keluhan.....	76
Tabel 5. 8 Analisa Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Kecepatan Pelayanan Kasir .....	77
Tabel 5. 9 Analisa Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Kejelasan Karyawan dalam menyampaikan Menu .....	78
Tabel 5. 10 Analisa Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Kesiediaan Karyawan untuk Membantu Pelanggan .....	79
Tabel 5. 11 Analisa Respon Teknis terhadap Atribut Pelayanan Keramahan dan Kesopanan Karyawan.....	80



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA