

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	26
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	27
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	28
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Variabel Operasional	31
Tabel 3.3 Variabel Operasional (Lanjutan).....	32
Tabel 4.1 Jumlah Pengunjung BUM Kitchen	42
Tabel 4.2 Pembentukan Kuesioner Penelitian	43
Tabel 4.3 Pembentukan Kuesioner Penelitian	44
Tabel 4.4 Kuesioner Penelitian	45
Tabel 4.5 Rekapitulasi Kuesioner Ekspektasi	46
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Persepsi	47
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas (Lanjutan).....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Total Bobot.....	51
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Total Bobot (Lanjutan).....	52
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Rata-rata	52
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Rata-rata (Lanjutan)	53
Tabel 4.18 Gap antara Ekspektasi dan Persepsi.....	53
Tabel 4.19 Gap antara Ekspektasi dan Persepsi.....	54
Tabel 4.20 Atribut Kuadran A	55
Tabel 4.21 Atribut Kuadran B.....	56
Tabel 4.22 Atribut Kuadran C.....	56
Tabel 4. 23 Atribut Kuadran D	57
Tabel 4.24 Matrik Kebutuhan Pelanggan (<i>Customer Requirement</i>)	57
Tabel 4.25 Respon Teknis Atribut Jasa	58

Tabel 4.26 Nilai Target Atribut	61
Tabel 4.27 Nilai Rasio Perbaikan setiap Atribut.....	61
Tabel 4.28 Ketentuan Penilaian <i>Sales Point</i>	62
Tabel 4.29 Nilai Bobot Atribut Jasa.....	62
Tabel 4.30 Nilai Normalisasi Bobot Atribut Jasa	63
Tabel 4.31 Arah Perbaikan dan Target Respon Teknis.....	64
Tabel 4.32 Hasil Nilai Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif	65
Tabel 4.33 <i>Competitive Benchmarking</i>	66
Tabel 5.1 Hasil Perhitungan Skor Servqual	69
Tabel 5.2 Hasil Perhitungan Skor Servqual (Lanjutan)	70
Tabel 5.3 Atribut Kuadran A	71
Tabel 5.4 Atribut Kuadran B.....	72
Tabel 5.5 Atribut Kuadran C.....	73
Tabel 5.6 Atribut Kuadran D	73
Tabel 5.7 Usulan Perbaikan	84
Tabel 5.8 Usulan Perbaikan (Lanjutan)	85
Tabel 5.9 Usulan Perbaikan (Lanjutan)	86
Tabel 5.10 Usulan Perbaikan (Lanjutan)	87

