

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Skala Linkert .....	21
Tabel 3.2 Tingkat Reliabilitas .....	23
Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP).....	24
Tabel 3.4 Contoh Penelitian konsumen di Restoran Dahlia .....	26
Tabel 4.1 Dimensi dan Indikator Pelayanan .....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Masa Kerja .....	33
Tabel 4.3 Persentase Jawaban Responden Mengenai Kesehatan kerja .....	35
Tabel 4.4 Ujian Reliabilitas Harapan.....	37
Tabel 4.5 Ujian Reliabilitas Presepsi.....	37
Tabel 4.6 Hasil Olahan Perhitungan <i>Customer Statification Indeks</i> .....	38
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Tangible</i> .....	41
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi Reliability .....	41
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi Responsiveness .....	42
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimesni Assurance.....	43
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dimensi Empathy.....	44
Tabel 4.12 Nilai Gap Keseluruhan Dimensi .....	45
Tabel 4.13 Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.14 Data Ranking Gap Service Quality .....	47
Tabel 4.15 Data Ranking Gap Service Quality .....	49