

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Café MARLO.....	1
Gambar 1.2 Tampak Dalam Café MARLO.....	2
Gambar 1.3 Pertumbuhan Jumlah Restoran di Bandung.....	3
Gambar 2.1 Model Konseptual <i>e-SERVQUAL</i>	11
Gambar 2.2 Model Kepuasan/Tidak Kepuasan Pelanggan.....	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	34
Gambar 3.2 Persentase Garis Kontinum.....	43
Gambar 3.3 <i>Importance Performance Analysis</i> Diagram.....	44
Gambar 4.1 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Reability	51
Gambar 4.2 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness	53
Gambar 4.3 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Assurance.....	55
Gambar 4.4 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Emphaty	57
Gambar 4.5 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Tangibles	59
Gambar 4.6 Garis Kontinum Rekapitulasi Tanggapan Responden	61
Gambar 4.7 Diagram Indeks Kepuasan	64
Gambar 4.8 Diagram Kartesius.....	67