

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Menu Cemilan Giggle Box Cafe & Resto	3
Gambar 1.2	Makanan Giggle Box Cafe & Resto	3
Gambar 1.3	Minuman Giggle Box Cafe & Resto	4
Gambar 1.4	Struktur Organisasi	4
Gambar 1.5	Logo Giggle Box Cafe & Resto	5
Gambar 2.1	Model SERVQUAL	20
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	32
Gambar 3.2	Persentase Dalam Garis Kontinum.....	42
Gambar 3.3	Kuadran <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	43
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Gambar 4.4	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
Gambar 4.5	Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan.....	47
Gambar 4.6	Garis Kontinum Dimensi <i>Tangible</i> Harapan.....	49
Gambar 4.7	Garis Kontinum Dimensi <i>Emphaty</i> Harapan.....	50
Gambar 4.8	Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i> Harapan.....	52
Gambar 4.9	Garis Kontinum Dimensi <i>Responsiveness</i> Harapan.....	53
Gambar 4.10	Garis Kontinum Dimensi <i>Assurance</i> Harapan.....	55
Gambar 4.11	Garis Kontinum Dimensi <i>Tangible</i> Harapan.....	57

Gambar 4.12	Garis Kontinum Dimensi <i>Emphaty</i> Harapan.....	58
Gambar 4.13	Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i> Harapan.....	60
Gambar 4.14	Garis Kontinum Dimensi <i>Responsiveness</i> Harapan.....	61
Gambar 4.15	Garis Kontinum Dimensi <i>Assurance</i> Harapan.....	63
Gambar 4.16	Penjabaran Atribut dalam Diagram Kartesius.....	67