

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pertumbuhan Cafe & Resto di Bandung.....	6
Tabel 1.2	Data Jumlah Konsumen.....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	29
Tabel 3.2	Skala Instrumen Kenyataan.....	31
Tabel 3.3	Skala Instrumen Harapan.....	31
Tabel 3.4	Interval Koefisien Validitas.....	37
Tabel 3.5	Uji Validitas.....	38
Tabel 3.6	Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 3.7	Kategori Penilaian Skor (Kenyataan)	41
Tabel 4.1	Tanggap terhadap Dimensi <i>Tangible</i> Kenyataan.....	48
Tabel 4.2	Tanggapan terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> Kenyataan.....	49
Tabel 4.3	Tanggapan terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Kenyataan.....	51
Tabel 4.4	Tanggapan terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Kenyataan.....	52
Tabel 4.5	Tanggapan terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Kenyataan.....	54
Tabel 4.6	Kategori Penilaian Skor (Harapan).....	55
Tabel 4.7	Tanggapan terhadap Dimensi <i>Tangible</i> Harapan.....	56
Tabel 4.8	Tanggapan terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> Harapan.....	57
Tabel 4.9	Tanggapan terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Harapan.....	59
Tabel 4.10	Tanggapan terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Harapan.....	60
Tabel 4.11	Tanggapan terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Harapan.....	61

Tabel 4.12	Skor Rata – Rata Kenyataan dan Rata – Rata Harapan.....	63
------------	---	----