

## DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
1.1	Hasil Kuesioner Pra-survey .....	4
1.2	Data Keluhan Konsumen A&W tahun 2017 .....	5
1.3	<i>Touch Point</i> Paling Sensitif Kategori Restoran Cepat Saji .....	6
2.1.	Penelitian Terdahulu .....	31
3.1.	Skor Skala <i>Likert</i> .....	40
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	47
3.3	Nilai Alpha Cronbach .....	51
4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.2	Data Responden Berdasarkan Usia .....	55
4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	56
4.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
4.5	Data Responden Berdasarkan Pendapatan .....	58
4.6	Data Responden Berdasarkan Faktor Pertimbangan dalam Kualitas Produk .....	59
4.7	Data Responden Berdasarkan Faktor Pertimbangan dalam Harga .....	60
4.8	Data Responden Berdasarkan Faktor Pertimbangan dalam Kualitas Pelayanan .....	61
4.9	Hasil Uji Validitas .....	62
4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	65
4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
4.12	Hasil Uji t .....	68
4.13	Hasil Uji F .....	70
4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	71