

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan.....	17
Tabel 2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen...	21
Tabel 3.1 Jawaban Kuesioner.....	32
Tabel 3.2 Kategori Range Untuk Kualitas Pelayanan Konsumen.....	36
Tabel 3.3 Kategori Range Untuk Kepuasan Konsumen.....	37
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2 Usia Responden.....	42
Tabel 4.3 Pendapatan Perbulan.....	43
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	43
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas kualitas pelayanan.....	45
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas kepuasan konsumen.....	47
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabelitas kepuasan konsumen.....	48
Tabel 5.4 Uji Reliabelitas kualitas layanan.....	48
Tabel 5.5 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan Perlengkapan dan peralatan.....	49
Tabel 5.6 Penilaian responden terhadap fasilitas fisik.....	50
Tabel 5.7 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan penampilan pegawai.....	51
Tabel 5.8 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan kebersihan peralatan.....	52
Tabel 5.9 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pramusaji tepat waktu.....	53
Tabel 5.10 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pramusaji diandalkan.....	54
Tabel 5.11 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan perhitungan biaya yang akurat.....	55

Tabel 5.12	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan memberikan pelayanan yang cepat pada pelanggan.....	56
Tabel 5.13	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan tingkat pengetahuan pegawai.....	57
Tabel 5.14	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan cara karyawan dapat memahami keinginan pelanggan.....	58
Tabel 5.15	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pramusaji ramah.....	59
Tabel 5.16	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pramusaji memenuhi keinginan pelanggan.....	60
Tabel 5.17	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pramusaji diandalkan.....	61
Tabel 5.18	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan komunikasi dalam pelayanan.....	62
Tabel 5.19	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pramusaji restoran menunjukkan produk makanan yang cocok untuk anda	63
Tabel 5.20	Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pramusaji memberikan pelayanan yang baik untuk konsumen.....	64
Tabel 5.21	Persepsi terhadap kualitas pelayanan.....	65
Tabel 5.22	Penilaian responden terhadap kepuasan perlengkapan dan peralatan.....	66
Tabel 5.23	Penilaian responden terhadap kepuasan fasilitas fisik.....	67
Tabel 5.24	Penilaian responden terhadap kepuasan penampilan pegawai..	68
Tabel 5.25	Penilaian responden terhadap kepuasan kebersihan peralatan...	69
Tabel 5.26	Penilaian responden terhadap kepuasan pramusaji tepat waktu.....	70
Tabel 5.27	Penilaian responden terhadap kepuasan pramusaji di andalkan.....	71

Tabel 5.28	Penilaian responden terhadap kepuasan perhitungan biaya yang akurat.....	72
Tabel 5.29	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumen memberikan pelayanan yang cepat pada pelanggan.....	73
Tabel 5.30	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumen tingkat pengetahuan pegawai.....	74
Tabel 5.31	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumen cara karyawan dapat memahami keinginan pelanggan.....	75
Tabel 5.32	Penilaian responden terhadap kepuasan pramusaji ramah.....	76
Tabel 5.33	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumen pramusaji memenuhi keinginan pelanggan.....	77
Tabel 5.34	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumen pramusaji mudah dihubungi.....	78
Tabel 5.35	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumen komunikasi dalam pelayanan.....	79
Tabel 5.36	Penilaian responden terhadap kepuasan konsumen pramusaji restoran menunjukkan makanan paling cocok untuk anda.....	80
Tabel 5.37	Penilaian responden terhadap konsumen pramusaji memberikan pelayanan yang baik untuk konsumen.....	81
Tabel 5.38	Persepsi terhadap kepuasan.....	82
Tabel 5.39	Hasil $R^2$ .....	84
Tabel 5.40	Hasil nilai korelasi setiap dimensi pelayanan.....	86