

Tabel 21. Kinerja dan harapan restoran

No	Atribut	Restoran A											Restoran B												
		Kinerja					Harapan						Kinerja					Harapan							
		5	4	3	2	1	Total	5	4	3	2	1	Total	5	4	3	2	1	Total	5	4	3	2	1	Total
1	Kesesuaian rasa	3	27	0	0	0	123	21	9	0	0	0	141	6	23	1	0	0	125	20	10	0	0	0	140
2	Kehalalan	2	28	0	0	0	122	4	26	0	0	0	124	4	26	0	0	0	124	15	15	0	0	0	135
3	Keragaman menu	1	28	1	0	0	120	0	30	0	0	0	120	3	26	1	0	0	122	7	21	2	0	0	125
4	Ketersediaan menu	4	16	10	0	0	114	6	24	0	0	0	126	2	24	4	0	0	118	9	21	0	0	0	129
5	Konsistensi menu	1	29	0	0	0	121	7	23	0	0	0	127	2	28	0	0	0	122	6	23	1	0	0	125
6	Kesesuaian harga	11	19	0	0	0	131	24	6	0	0	0	144	13	14	3	0	0	130	13	16	1	0	0	132
7	Kecepatan pelayanan	18	9	3	0	0	135	23	7	0	0	0	143	13	14	2	1	0	129	22	8	0	0	0	142
8	Keadilan pelayanan	9	21	0	0	0	129	9	21	0	0	0	129	5	21	4	0	0	121	12	17	1	0	0	131
9	Ketelitian pencatatan pemesanan	1	29	0	0	0	121	1	29	0	0	0	121	3	25	2	0	0	121	8	22	0	0	0	128
10	Ketelitian perhitungan pembayaran	1	29	0	0	0	121	2	28	0	0	0	122	3	26	1	0	0	122	13	17	0	0	0	133
11	Ketanggapan terhadap ketidaksesuaian	5	25	0	0	0	125	5	25	0	0	0	125	1	26	3	0	0	118	7	21	2	0	0	125
12	Kerapihan pramusaji	2	27	1	0	0	121	6	24	0	0	0	126	4	24	2	0	0	122	13	17	0	0	0	133
13	Keramahan pramusaji	2	26	2	0	0	120	10	20	0	0	0	130	4	20	6	0	0	118	13	17	0	0	0	133
14	Kesesuaian lokasi	15	15	0	0	0	135	29	1	0	0	0	149	12	13	4	1	0	126	23	5	2	0	0	141
15	Kebersihan dan kerapihan restoran	8	20	2	0	0	126	27	3	0	0	0	147	3	20	7	0	0	116	20	9	1	0	0	139
16	Keserasian dekorasi ruangan	3	25	2	0	0	121	1	28	1	0	0	120	1	23	6	0	0	115	5	20	5	0	0	120
17	Ketersediaan variasi tempat duduk	6	22	2	0	0	124	1	28	1	0	0	120	1	16	13	0	0	108	9	18	2	1	0	125
18	Ketersediaan toilet	13	16	1	0	0	132	17	13	0	0	0	137	4	19	6	1	0	116	18	12	0	0	0	138
19	Ketersediaan cuci tangan	1	28	1	0	0	120	4	26	0	0	0	124	1	22	6	1	0	113	14	16	0	0	0	134
20	Kenyamanan restoran	7	19	4	0	0	123	13	17	0	0	0	133	1	24	5	0	0	116	22	8	0	0	0	142
21	Ketersediaan tempat ibadah	1	28	1	0	0	120	0	29	1	0	0	119	0	19	10	1	0	108	9	21	0	0	0	129
22	Ketersediaan musik	1	22	6	1	0	113	1	24	5	0	0	116	0	17	9	3	1	102	6	18	4	1	1	117