

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Contoh Penelitian Konsumen	17
Tabel 2.2	Skala <i>Linkert</i>	18
Tabel 3.1	Dimensi dan Atribut Pelayanan	20
Tabel 4.1	Uji Validitas Kepentingan Pelanggan	35
Tabel 4.2	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 4.3	Tingkat Reliabilitas	40
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Persepsi	40
Tabel 4.5	Uji Realiabilitas Harapan	42
Tabel 4.6	Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	43
Tabel 4.7	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Reliability</i>	44
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Tangible</i>	44
Tabel 4.10	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i>	45
Tabel 4.11	Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Empathy</i>	46
Tabel 4.12	Nilai <i>Gap</i> dan <i>Ranking</i> Keseluruhan	48
Tabel 4.13	Data <i>Ranking Gap Service Quality</i>	49
Tabel 4.14	Kuadran Keseluruhan Dimensi	51