

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama Fakultas dan Jurusan di Universitas Telkom	2
Tabel 1.2 Daftar Keluhan Mahasiswa.....	5
Tabel 3.1 Operasioalisasi Variabel	31
Tabel 3.2 SkalaPengukuran	33
Tabel 3.3 Jumlah Mahasiswa Aktif FKB	34
Tabel 3.4 Uji Validitas Dimensi <i>Tangible</i>	38
Tabel 3.5 Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i>	39
Tabel 3.6 Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	39
Tabel 3.7 Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	40
Tabel 3.8 Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	40
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Tangible, Empathy, Reliability,</i> <i>Responsiveness, Assurance</i>	42
Tabel 3.10 Kriteria Interpretasi Skor	43
Tabel 3.11 Simbol dan Nilai Hubungan	48
Tabel 4.1 Tabel Penilaian Responden Tingkat Kinerja/Persepsi	51
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	52
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	56
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	62
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	65
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	67
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	69

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	71
Tabel 4.12 Kesenjangan Atribut Layanan di Pelayanan Sekretariat	73
Tabel 4.13 Nilai Rata-Rata Gap Tiap Dimensi Servqual.....	75
Tabel 4.14 Tingkat Kepentingan (<i>Importance to Customer</i>	76
Tabel 4.15 <i>Customer Requitment</i>	77
Tabel 4.16 <i>Technical Descriptor</i>	78