

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Fase 2 Tahun 2018	5
Tabel 1.2 Data hasil survey mengenai kepuasan konsumen berdasarkan kualitas layanan	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel	40
Tabel 3.2 Desain Pengukuran Kuesioner	42
Tabel 3.3 Uji Validitas	48
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 3.5 Klasifikasi Penilaian Persentase	52
Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Terhadap Nilai Harapan Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Terhadap Nilai Kinerja Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Kesenjangan.....	73
Tabel 4.4 Skor Rata – Rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Kualitas Layanan J&T Expresre	75