

DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
TABEL 3. 1 Variabel Oprasional	23
TABEL 3. 2 Skor Instrumen Harapan	32
TABEL 3. 3 Skor Instrumen Kenyataan	32
TABEL 4. 1 Hasil Uji Validitas Servive Quality Harapan	43
TABEL 4. 2 Hasil Uji Validitas Servive Quality Kenyataan.....	44
TABEL 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Kenyataan Dimensi Tangible	46
TABEL 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Kenyataan Dimensi Reliability	48
TABEL 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Kenyataan Dimensi Responsiveness	50
TABEL 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Kenyataan Dimensi Assurance	52
TABEL 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Kenyataan Dimensi Empathy	54
TABEL 4. 8 Hasil Rata-Rata Data Pengukuran Kenyataan	55
TABEL 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Harapan Dimensi Tangible.....	56
TABEL 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Harapan Dimensi Reliability.....	58
TABEL 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Harapan Dimensi Responsiveness	60
TABEL 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Harapan Dimensi Assurance	62
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Harapan Dimensi Empathy.....	63
TABEL 4. 14 Hasil Rata-Rata Data Pengukuran Harapan	65
TABEL 4. 15 Skor Rata-Rata Customer Satisfaction Index	66
TABEL 4. 16 Hasil Skor Customer Satisfaction Index	67
TABEL 4. 17 Tabel Rata-Rata Importance Performance Analysis	69