

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 Produk WS <i>Hotplate</i>	3
TABEL 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
TABEL 3. 1 Variabel Operasional.....	23
TABEL 3. 2 Skala Likert.....	26
TABEL 3. 3 Instrumen Kenyataan Skala Likert	27
TABEL 3. 4 Instrumen Harapan Skala Likert.....	27
TABEL 3. 5 Uji Validitas Service Quality Harapan dan Kenyataan.....	34
TABEL 3. 6 Uji Reliabilitas Service Quality Harapan	35
TABEL 3. 7 Uji Reliabilitas Service Quality Kenyataan.....	35
TABEL 3. 8 Kategori Interpretasi Skor.....	40
TABEL 4. 1 Analisis Deskriptif Atribut Harapan	44
TABEL 4. 2 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan.....	45
TABEL 4. 3 Penilaian Harapan dan Kenyataan	47
TABEL 4. 4 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja dengan Kepentingan	51