

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Hasil Kuesioner Pra-Survey .....                                                    | 14 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                                          | 24 |
| Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....                                                     | 29 |
| Tabel 3. 2 Instrumen Pengukuran Skala Likert.....                                              | 31 |
| Tabel 3. 3 Kriteria Interpretasi Skor.....                                                     | 37 |
| Tabel 4. 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Harapan dan Kenyataan .....                        | 42 |
| Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Item Fasilitas Fisik ( <i>Tangibles</i> ) Atribut Harapan ..... | 44 |
| Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Item Realibilitas ( <i>Reliability</i> ) Atribut Harapan .....  | 44 |
| Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Item Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....                | 45 |
| Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Item Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Atribut Harapan.....          | 45 |
| Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Item Empati ( <i>Empathy</i> ) Atribut Harapan.....             | 46 |
| Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Fasilitas Fisik ( <i>Tangibles</i> ) Atribut Kenyataan .....    | 47 |
| Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Realibilitas ( <i>Reliability</i> ) Atribut Kenyataan .....     | 47 |
| Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) Atribut Kenyataan.....    | 48 |
| Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) Atribut Kenyataan .....       | 49 |
| Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Bukti Empati ( <i>Empathy</i> ) Atribut Kenyataan.....         | 49 |
| Tabel 4. 12 Penilaian Harapan dan Kenyataan Tingkat Kesesuaian.....                            | 50 |
| Tabel 4. 13 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja Dengan kepentingan .....                   | 52 |