

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah PT Asuransi Central Asia dari Bulan Agustus – Januari 2018.....	2
Tabel 2.1	Faktor – faktor penyebab terjadinya GAP.....	15
Tabel 2.2	Hasil Penelitian Terlebih Dahulu.....	16
Tabel 3.1	Indikator dalam Variabel Operasional.....	29
Tabel 4.1	Penentuan Atribut Kuesioner .....	38
Tabel 4.2	Karakteristik responden menurut jenis kelamin.....	39
Tabel 4.3	Karakteristik responden menurut Usia .....	40
Tabel 4.4	Karakteristik responden menurut Jenis Pekerjaan.....	41
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	42
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.8	Data Harapan Responden dan Hasil Perhitungan Nilai Kepentingan Atas Atribut-Atribut Pelayanan .....	45
Tabel 4.9	Data Persepsi Responden dan Hasil Perhitungan Nilai Kenyatan Atas Atribut-Atribut Pelayanan.....	46
Tabel 4.10	Nilai Kesenjangan (Gap Score) Atribut Pelayanan Metode Servqual .....	48
Tabel 4.11	Nilai Kesenjangan (Gap Score) Rata-Rata Tiap Dimensi Servqual .....	49
Tabel 4.12	Matrik Kebutuhan Pelanggan .....	52

Tabel 4.13	Nilai Target Tiap Atribut.....	55
Tabel 4.15	Ketentuan Penilaian Sales Point .....	56
Tabel 4.16	Nilai Bobot Atribut Jasa .....	56
Tabel 4.17	Nilai Normalisasi Atribut Jasa .....	57
Tabel 4.18	Arah Perbaikan & Target Respon Teknik .....	59
Tabel 5.1	Distribusi dan Presentase Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 5.2	Gap Score Servqual.....	62
Tabel 5.3	Peringkat <i>servqual score</i> .....	63

