

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1.	Indikator Variabel Penelitian.....	34
Tabel 4.1.	Jumlah Konsumen <i>Lounge</i>	40
Tabel 4.2.	Data konsumen <i>Lounge</i>	41
Tabel 4.3.	Lama menunggu di <i>Lounge</i>	41
Tabel 4.4.	Atribut Pertanyaan Pada Kuesioner.....	42
Tabel 4.5.	Uji Validitas kuesioner Penilaian Kenyataan	43
Tabel 4.6.	Uji Validitas kuesioner Harapan Pelanggan	44
Tabel 4.7.	Uji Reliabilitas Penilaian Kenyataan	46
Tabel 4.8.	Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	46
Tabel 4.9.	Hasil Rekapitulasi kuesioner Penilaian Kenyataan	47
Tabel 4.10.	Hasil Rekapitulasi kuesioner Penilaian Harapan Pelanggan .	48
Tabel 4.11.	Hasil dari perhitungan Nilai Kenyataan	51
Tabel 4.12.	Hasil perhitungan Harapan Pelanggan	53
Tabel 4.13.	Hasil perhitungan GAP, Servqual dan nilai Tki	55
Tabel 5.1.	Hasil Perhitungan Nilai Servqual & Tki.....	59
Tabel 5.2.	Interpretasi Kuadran A Prioritas utama (Consentrate Here) menggunakan 5W+1H	62