

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	2
Tabel 2.1 Jurnal Internasional Penelitian Servquell	24
Tabel 4.1 Penentuan Atribut Kuesioner Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.2 Penentuan Atribut Kuesioner Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 4.5 Nilai Tingkat keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.8 Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.9 Nilai Tingkat Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.10 Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.11 Skor Servqual / Gap Score	52
Tabel 4.12 Nilai X dan Y Diagram Kartesius	54
Tabel 4.13 Skor Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.14 Nilai Target tiap Atribut.....	58
Tabel 4.15 Nilai Rasio Perbaikan tiap Atribut	58
Tabel 4.16 Ketentuan Penilaian Sales Point.....	59
Tabel 4.17 Nilai Bobot Atribut Jasa.....	60
Tabel 4.18 Nilai Normalisasi Atribut Jasa	61
Tabel 4.19 Respon Teknik Atribut Jasa	62
Tabel 4.20 Arah Perbaikan dan Target Respon Teknik.....	64
Tabel 5.1 Distribusi dan Persentase Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 5.2 Gap Skor	67
Tabel 5.3 Ranking Gap Skor Atribut	68
Tabel 5.4 Analisa Respon Teknik Terhadap Atribut Pelayanan.....	72