

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Kuisisioner	32
Tabel 3.2 Format Pertanyaan	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4 Kuisisioner Kulit Pelayanan	40
Tabel 4.5 Hasil Kuisisioner Dimensi Bukti Fisik	42
Tabel 4.6 Hasil Kuisisioner Dimensi Keandalan.....	43
Tabel 4.7 Hasil Kuisisioner Dimensi Daya Tanggap	43
Tabel 4.8 Hasil Kuisisioner Dimensi Jaminan.....	44
Tabel 4.9 Hasil Kuisisioner Dimensi Empati	45
Tabel 4.10 Hasil Rekap Kuisisioner Persepsi Pelanggan	45
Tabel 4.11 Hasil Rekap Kuisisioner Harapan Pelanggan	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan.....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	52
Tabel 4.16 Nilai Persepsi	53
Tabel 4.17 Nilai Harapan	55
Tabel 4.18 Rata-Rata Gap	56
Tabel 5.1 Penilaian Nilai Gap pada Dimensi Bukti Fisik	61
Tabel 5.2 Penilaian Nilai Gap pada Dimensi Keandalan.....	62
Tabel 5.3 Penilaian Nilai Gap pada Daya Tanggap	63
Tabel 5.4 Penilaian Nilai Gap pada Dimensi Jaminan.....	64
Tabel 5.5 Penilaian Nilai Gap pada Dimensi Empati	65
Tabel 5.6 Penilaian Rata-Rata Gap Keseluruhan Dimensi	65
Tabel 5.7 Kuadran I.....	66
Tabel 5.8 Kuadran II	67

Tabel 5.9 Kuadran III.....	68
Tabel 5.10 Kuadran IV.....	69