

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan pelanggan.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Bobot penilaian kuisoner	34
Tabel 3.2 Format Pertanyaan	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Service Motor Sebanyak	44
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan keperluan service motor	45
Tabel 4.5 Uji Validitas Persepsi.....	43
Tabel 4.6 Uji Validitas Harapan.....	47
Tabel 4.7 Revisi Kuesioner.....	52
Tabel 4.8 Pengumpulan Kuesioner.....	55
Tabel 4.9 Data Dimensi Tangible	57
Tabel 4.10 Data Dimesi Reliabilty.....	58
Tabel 4.11 Data Dimensi Responsiveness	59
Tabel 4.12 Data Dimensi Assurance.....	60
Tabel 4.13 Data Dimensi Emphaty.....	60
Tabel 4.14 Hasil Rekap Kuesioner Persepsi Pelanggan.....	61
Tabel 4.15 Hasil Rekap Kuesioner Harapan Pelanggan	63
Tabel 4.16 Hasil uji reabilitas (Persepsi)	64
Tabel 4.17 Hasil uji reabilitas (Harapan).....	65
Tabel 4.18 Nilai Persepsi	67
Tabel 4.19 Nilai Harapan	69
Tabel 4.20 Skor Service Quality	70
Tabel 4.21 Penilaian Persepsi dan Harapan pada dimensi Tangible.....	73
Tabel 4.22 Penilaian Persepsi dan Harapan pada dimensi Reliability.....	73
Tabel 4.23 Penilaian Persepsi dan Harapan pada dimensi Responsiveness.....	74

Tabel 4.24 Penilaian Persepsi dan Harapan pada dimensi Assurance	74
Tabel 4.25 Penilaian Persepsi dan Harapan pada dimensi Emphaty	75
Tabel 4.26 rata-rata Gap keseluruhan dimensi.....	75
.....	77
Tabel 5.1 nilai rata-rata gap skor.....	81
Tabel 5.2 rangking gap skor atribut	83
Tabel 5.3 Atribut Tangible.....	84
Tabel 5.4 Atribut Reliability	85
Tabel 5.5 Atribut Responsiveness.....	86
Tabel 5.6 Atribut Assurance	87
Tabel 5.7 Atribut Empathy.....	88
Tabel 5.8 Hasil Kuadran I	89
Tabel 5.9 Hasil Kuadran II.....	89
Tabel 5.10 Hasil Kuadran III	90
Tabel 5.11 Hasil Kuadran IV	91

