

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Komposisi karyaw	
	an menurut tingkat pendidikan	14
Tabel 2	: Komposisi karyawan menurut jenjang karir	14
Tabel 3	: Per	
	kembangan jumlah pinjaman KCA	15
Tabel 4	: Perkembangan barang jaminan	15
Tabel 5	: Perkembangan jumlah nasabah	16
Tabel 6	: Perkembangan jumlah cabang Pegadaian	16
Tabel 7	: Perkembangan jumlah omzet RAHN	16
Tabel 8	: Perkembangan omzet usaha lain	16
Tabel 9	: Laporan laba rugi konsolidasi perusahaan	18
Tabel 10	: Neraca Konsolidasi perusahaan	19
Tabel 11	: Definisi operasional variabel kualitas jasa	54
Tabel 12	: Definisi operasional variabel demografi	55
Tabel 13	: Tabel uji validitas pretest kuisioner	60
Tabel 14	: Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin	62
Tabel 15	: Distribusi responden berdasarkan usia	63
Tabel 16	: Distribusi responden berdasarkan jenjang pendidikan	64
Tabel 17	: Distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan	65
Tabel 18	: Distribusi responden berdasarkan penghasilan	66
Tabel 19	: Distribusi mean dan standar deviasi dimensi tangible	68
Tabel 20	: Distribusi mean dan standar deviasi dimensi reliability	69
Tabel 21	: Distribusi mean & standar deviasi dimensi responsiveness	71
Tabel 22	: Distribusi mean dan standar deviasi dimensi assurance	72
Tabel 23	: Distribusi mean dan standar deviasi dimensi emphaty	74
Tabel 24	: Anova berdasarkan kelompok jenis kelamin	75
Tabel 25	: Anova berdasarkan kelompok usia	77
Tabel 26	: Anova berdasarkan kelompok jenjang pendidikan	79
Tabel 24	: Anova berdasarkan kelompok jenis pekerjaan	81
Tabel 28	: Anova berdasarkan kelompok tingkat penghasilan	83