

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah siswa LBPP-LIA Depok (tahun 2002 s/d 2006) .....	3
Tabel 3.1.	Jumlah Populasi dan Sample .....	22
Tabel 3.2.	Variabel Operasi .....	24
Tabel 4.1.	Hasil Uji Reliabilitas Harapan .....	33
Tabel 4.2.	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi .....	35
Tabel 4.3.	Hasil Uji KMO and Bartlett's Test .....	42
Tabel 4.4.	Total Variance .....	43
Tabel 4.5.	Ekstraksi Variabel .....	43
Tabel 4.6.	Kualitas Pelayanan yang Diharapkan Konsumen .....	57
Tabel 4.7.	Kualitas Pelayanan yang Dirasakan Konsumen .....	58
Tabel 4.8.	Ekspektasi dan Performance .....	60
Tabel 4.9.	Pengelompokan Atribut Kualitas Pelayanan dalam Matriks Ekspektasi dan Performance .....	63
Tabel 4.10.	Analisa Korelasi (Hubungan) antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan .....	66
Tabel 4.11.	Analisa Regresi Koefisien Determinasi .....	69
Tabel 4.12.	Analisa Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....	69
Tabel 4.13.	Hasil Uji Statistik Pengaruh Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Konsumen .....	73