

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	21
Tabel 2.1 Butir Kusioner Dalam 5 Dimensi Kualitas Pelayanan	23
Tabel 3.1 Riview Jurnal Terkait	31
Tabel 4.1 Uji Validitas Ekspektasi Harapan dan Persepsi	39
Tabel 4.2 Reabilitas Harapan Pelanggan	40
Tabel 4.3 Reabilitas Presepsi Pelanggan	41
Tabel 4.4 Nilai Harapan PT Icon +	42
Tabel 4.5 Nilai Presepsi PT Icon +	44
Tabel 4.6 Tingkat Harapan dan Presepsi Terhadap Lima Dimensi	45
Tabel 4.7 Perhitungan Score Servqual	46
Tabel 4.8 Score Servqual Atribut Terhadap Lima Dimensi.....	47
Tabel 4.9 Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan yang Diberikan.....	48
Tabel 4.10 Kepuasan Pelanggan Terhadap 5 Dimensi	48
Tabel 4.11 ACV	50
Tabel 4.12 UDCV	52
Tabel 4.13 PGCV	54
Tabel 5.1 Skor Matrik <i>Servqual</i> dimensi <i>Tangible</i>	55

Tabel 5.2 Skor Matrik <i>Servqual</i> dimensi <i>Reliability</i>	56
Tabel 5.3 Skor Matrik <i>Servqual</i> dimensi <i>Responsive</i>	57
Tabel 5.4 Skor Matrik <i>Servqual</i> dimensi <i>Assurance</i>	59
Tabel 5.5 Skor Matrik <i>Servqual</i> dimensi <i>Emphaty</i>	60
Tabel 5.6 Perbandingan Matriks <i>Servqual</i> dan Diagram Kartesius	61
Tabel 5.7 Skor Median PGCV	64
Tabel 5.8 Nilai ACV	64
Tabel 5.9 <i>Index</i> PGCV	66
Tabel 5.10 Usulan Perbaikan	68

