

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Data Complaint	11
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	26
Tabel 3.1 Variabel penelitian	35
Tabel 4.1 Kuesioner Harapan	43
Tabel 4.2 Kuesioner Kinerja	44
Tabel 4.3 Nilai r-tabel	45
Tabel 4.4 Uji Validitas Harapan	46
Tabel 4.5 Uji Validitas Kinerja	47
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Harapan	48
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kinerja	48
Tabel 4.8 Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.9 Perhitungan Gap Kinerja dengan Harapan Pelanggan	50
Tabel 4.10 Bobot Kepentingan Customer	51
Tabel 4.11 Perhitungan Gap Kinerja dengan Harapan Pelanggan Terbobot	52
Tabel 4.12 Bobot Kepentingan pihak Manajemen	52
Tabel 4.13 Perhitungan Gap Persepsi Manajemen dengan Harapan Pelanggan Terbobot	53
Tabel 5.1 Hasil perhitungan Gap Kinerja dengan Harapan Pelanggan bernilai negatif (-)	55
Tabel 5.2 Hasil perhitungan Gap Persepsi Manajemen dengan Harapan pelanggan bernilai negatif (-)	56