

## Daftar Tabel

Tabel 3.1 Atribut Kepuasan Pelanggan.....	18
Tabel 4.1 Penentuan Atribut Kuesioner .....	26
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Harapan Pelanggan .....	28
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Performa Perusahaan.....	29
Tabel 4.4 Hasil Uji Validasi Harapan Pelanggan .....	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Harapan Pelanggan.....	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Persepsi Pelanggan.....	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Persepsi Pelanggan .....	32
Tabel 4.8 Harapan pelanggan terhadap pelayanan .....	33
Tabel 4.9 Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan .....	34
Tabel 4.10 Nilai Harapan Pelanggan .....	35
Tabel 4.11 Nilai Persepsi Pelanggan .....	37
Tabel 4.12 Nilai <i>servqual</i> penilaian kepuasan pelanggan .....	38
Tabel 4.13 Nilai Persepsi Pelanggan .....	39
Tabel 4.14 Nilai Harapan Pelanggan .....	40
Tabel 4.15 Nilai nilai dan diagram Kartesius .....	41
Tabel 5.1 Distribusi dan Presentase Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 5.2 Gap Skor .....	45
Tabel 5.3 Ranking gap skor Atribut.....	46