

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Definisi Customer Satisfaction	27
Tabel 3.1. Definisi Operational	44
Tabel 4.1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan Konsumen	68
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepentingan	68
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Konsumen	69
Tabel 4.4. Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan Konsumen	88
Tabel 4.5. Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan Konsumen	90
Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Rata-rata Skor Seluruh Dimensi	94
Tabel 4.7. Nilai Koordinat Kartesius	95
Tabel 4.8. Rekomendasi Skala Prioritas Penanganan Masalah	97
Tabel 4.9. Hasil Perhitungan Korelasi Kendall tau _b	103