

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 penentuan atribut kuesioner	39
Tabel 4. 2 Hasil Rekapitan Kuesioner persepsi pelanggan	41
Tabel 4. 3 Hasil Rekapitan Kuesioner persepsi Pelangga	43
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Validitas</i> Presepsi	45
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Validitas</i> Harapan	46
Tabel 4.6 Hasil uji <i>reliabilitas</i> (persepsi).....	48
Tabel 4.7 Hasil uji <i>reliabilitas</i> (harapan)	48
Tabel 4.8 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan	49
Tabel 4.9 nilai persepsi nasabah.....	50
Tabel 4.10 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan.....	51
Tabel 4.11 nilai harapan nasabah	52
Tabel 4.12 Penilaian Persepsi Dan harapan nasabah terhadap pelayanan	53
Table. 4.13 Penilaian Persepsi dan Ekpektasi pada dimensi <i>Tangible</i>	55
Tabel. 4.14 Penilaian Persepsi dan Ekpektasi pada dimensi <i>Reliability</i>	55
Table. 4.15 Penilaian Persepsi dan harapan pada dimensi <i>Responsivenes</i>	56
Table. 4.16 Penilaian Persepsi dan Ekpektasi pada dimensi <i>assurance</i>	56
Table. 4.17 Penilaian Persepsi dan Ekpektasi pada dimensi <i>Emphaty</i>	57
Table 4.18 Rata-rata keseluruhan di gap.....	57
Tabel 4. 19 Nilai nilai \bar{X} dan \bar{Y} diagram <i>Kartesius</i>	60
Tabel 5.1 <i>GAP score</i>	63

<i>Tabel 5. 2 Ranking gap skor Atribut</i>	65
Tabel 5.3 analisa <i>servqual</i> dimensi <i>tangible</i>	66
Tabel 5.4 analisa <i>servqual</i> dimensi <i>reliability</i>	67
Tabel 5.5 analisa <i>servqual</i> dimensi <i>responsiveness</i>	68
Tabel 5.6 analisa <i>servqual</i> dimensi <i>assurance</i>	69
Tabel 5.5 Analisa <i>Servqual</i> dimensi <i>emphaty</i>	70

