

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Jenis data Penelitian	33
Tabel 3.2 Operational Variabel dan Indikator	34
Tabel 4.1 Penentuan Atribut Kuesioner	45
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Harapan	47
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Persepsi	48
Tabel 4.4 Uji Validitas I Kuesioner Tingkat Harapan	49
Tabel 4.5 Uji Validitas II Kuesioner Tingkat Harapan	50
Tabel 4.6 Case Processing Summary Tingkat Harapan	50
Tabel 4.7 Uji Validitas I Kuesioner Tingkat Persepsi	51
Tabel 4.8 Uji Validitas II Kuesioner Tingkat Persepsi	51
Tabel 4.9 Case Processing Summary Tingkat Persepsi	52
Tabel 4.10 Nilai Tingkat Kenadalan Cronbach' Alfa	52
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Harapan	53
Tabel 4.12 Case Processing Summary Tingkat Harapan	53
Tabel 4.13 Reliability Statistics	53
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Persepsi (<i>Perception</i>)	54
Tabel 4.15 Case Processing Summary Reliability	54
Tabel 4.16 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Harapan	55
Tabel 4.17 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Persepsi	56
Tabel 4.18 Nilai Tingkat Harapan (<i>Expaction</i>) Pelanggan	57
Tabel 4.19 Nilai Tingkat Persepsi Pelanggan	58
Tabel 4.20 Scor Servqual/Gap Score	59
Tabel 4.21 Nilai Rasio Perbaikan	61
Tabel 4.22 Bobot Atribut Jasa	62
Tabel 4.23 Normalisasi Bobot	63
Tabel 4.24 Respon Teknik Atribut Jasa	63
Tabel 4.25 Technical Correlation	66
Tabel 4.26 Penentuan Arah Perbaikan dan Target	67
Tabel 5.1 Distribusi dan Persentase Tingkat Persepsi	70
Tabel 5.2 Gap Skor Servqual	71
Tabel 5.3 Rangking Atribut	72