

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 15 Atribut Pelayanan	26
Tabel 2. Skala Likert	28
Tabel 3. Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan (Importance)	30
Tabel 4. Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja (Performance).....	30
Tabel 5. Validitas Kuesioner Tingkat Harapan (Expectation)	31
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (Importance).....	32
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (Performance).....	32
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan (Expectation)	32
Tabel 9. Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan (Importance)	34
Tabel 10. Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja (Performance).....	35
Tabel 11. Hasil Kuesioner Tingkat Harapan (Expectation)	36
Tabel 12. Indeks Importance dan Indeks Performance Triwulan I	37
Tabel 13. Rata-rata Indeks.....	38