

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1	Atribut Pernyataan .....	25
Tabel 3.2	Hasil Identifikasi Atribut Penelitian .....	26
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Usia .....	31
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir .....	32
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	33
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Frekuensi Penggunaan ...	33
Tabel 4.6	Uji Validitas Kualitas Pelayanan Penumpang .....	34
Tabel 4.7	Uji Reabilitas Kualitas Variabel Penelitian .....	35
Tabel 4.8	Kategori dan Skor Penelitian Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 4.9	Tingkat Kinerja atau Kepuasan Pelanggan .....	37
Tabel 4.10	Tingkat Harapan pada Pelayanan.....	40
Tabel 4.11	Tingkat Kesesuaian.....	43
Tabel 4.12	Hasil Nilai GAP .....	45
Tabel 4.13	Nilai Rata-rata GAP per Dimensi .....	46
Tabel 4.14	Hasil Nilai GAP .....	47
Tabel 4.15	Hasil Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Prioritas.....	50
Tabel 5.1	GAP Skor per Dimensi .....	52
Tabel 5.2	Performa Kualitas Atribut Pelayanan .....	55
Tabel 5.3	Ranking GAP Skor Atribut.....	56