

DAFTAR TABEL

Tabel-II 1 Berbagai Instrumen Pengukuran Kualitas Layanan.....	15
Tabel-II 2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel-III 1 Jumlah Dosen pada Setiap Fakultas	27
Tabel-III 2 Jumlah Seluruh Penyedia Layanan PuTi	28
Tabel III-3 Menentukan Variabel.....	29
Tabel-III 4 Skala Likert.....	30
Tabel-IV 1 Hasil Uji Validitas Bagian Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Tangibles	38
Tabel-IV 2 Hasil uji validitas Bagian Persepsi yang Diterima Berdasarkan Dimensi Tangibles.....	38
Tabel-IV 3 Hasil Uji Validitas Bagian Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Reliability	39
Tabel-IV 4 Hasil Uji Validitas Bagian Persepsi yang Diterima Berdasarkan Dimensi Realibility	40
Tabel-IV 5 Hasil Uji Validitas Bagian Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Responsiveness	40
Tabel-IV 6 Hasil Uji Validitas Bagian Persepsi yang Diterima Berdasarkan Dimensi Responsiveness	40
Tabel-IV 7 Hasil Uji Validitas Bagian Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Assurance	41
Tabel-IV 8 Hasil Uji Validitas Bagian Persepsi yang Diterima Berdasarkan Dimensi Assurance	41
Tabel-IV 9 Hasil Uji Validitas Bagian Ekspektasi Berdasarkan Dimensi Empathy	42
Tabel-IV 10 Hasil Uji Validitas Bagian Persepsi yang Diterima Berdasarkan Dimensi Empathy.....	42
Tabel-IV 11 Hasil Uji Validitas Kuesioner Staf PuTi Mengenai Ketidakjelasan Peran Karyawan	43
Tabel-IV 12 Hasil Uji Validitas Kuesioner Staf PuTi Mengenai Konflik Peran.....	43
Tabel-IV 13 Hasil Uji Validitas Kuesioner Staf PuTi Mengenai Kecocokan Kemampuan Karyawan Dengan Pekerjaanya.....	44
Tabel-IV 14 Hasil Uji Validitas Kuesioner Staf PuTi Mengenai Kecocokan Teknologi yang Digunakan.....	44
Tabel-IV 15 Hasil Uji Validitas Kuesioner Staf PuTi Mengenai Sistem Kontrol Pengawasan.....	45
Tabel-IV 16 Hasil Uji Validitas Kuesioner Staf PuTi Mengenai Kontrol yang Dirasakan.....	45

Tabel-IV 17 Hasil Uji Validitas Kuesioner Staf PuTi Mengenai Kerjasama	45
Tabel-IV 18 Hasil Skor Analisis Dimensi Tangibles.....	53
Tabel-IV 19 Hasil Skor Analisis Dimensi Reliability	55
Tabel-IV 20 Hasil Skor Analisis Dimensi Responsiveness	57
Tabel-IV 21 Hasil Skor Analisis Dimensi Assurance.....	59
Tabel-IV 22 Hasil Skor Analisis Dimensi Empathy	61
Tabel-IV 23 Perhitungan Skor Kesenjangan Dimensi Tangibles.....	63
Tabel-IV 24 Perhitungan Skor Kesenjangan Dimensi Reliability	64
Tabel-IV 25 Perhitungan Skor Kesenjangan Dimensi Responsiveness.....	64
Tabel-IV 26 Perhitungan Skor Kesenjangan Dimensi Assurance	65
Tabel-IV 27 Perhitungan Skor Kesenjangan Dimensi Empathy	65
Tabel-IV 28 Nilai Gap Keseluruhan Dimensi.....	66
Tabel-IV 29 Skala Perhitungan Skor Interval.....	66
Tabel-IV 30 Hasil Skor Faktor Masalah Ketidakjelasan Peran Karyawan.....	67
Tabel-IV 31 Hasil Skor Faktor Masalah Konflik Peran.....	69
Tabel-IV 32 Hasil skor Faktor Masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan dengan Pekerjaanya	71
Tabel-IV 33 Hasil skor Faktor Masalah Kecocokan Teknologi yang Digunakan ...	72
Tabel-IV 34 Hasil Skor Faktor Masalah Sistem Kontrol Pengawasan.....	74
Tabel-IV 35 Hasil skor Faktor Masalah Kontrol yang Dirasakan	75
Tabel-IV 36 Hasil Skor Faktor Masalah Kerjasama	76
Tabel-V 1 Score Gap Dimensi Tertinggi	78
Tabel-V 2 Rekomendasi Permasalahan <i>I-gracias</i> Secara Umum	79