

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1 .....	9
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 2 .....	10
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 3 .....	10
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 4 .....	11
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu 5 .....	12
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu 6 .....	12
Tabel 3.1 Skala Likert .....	16
Tabel 3.2 Isi Kuesioner .....	18
Tabel 3.3 Tabel Kriteria Analisis Deskriptif .....	25
Tabel 3.4 Tabel Kriteria Customer Satisfaction Index .....	28
Tabel 4.1 Tabel Hasil Uji Validitas .....	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Per Dimensi .....	33
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Semua Responden .....	34
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Atribut Harapan .....	35
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Atribut Persepsi .....	47
Tabel 4.6 Tabel Kualitas Layanan Dimensi Efficiency .....	59
Tabel 4.7 Tabel Kualitas Layanan Dimensi Fulfillment .....	60
Tabel 4.8 Tabel Kualitas Layanan Dimensi System Availabilty .....	60
Tabel 4.9 Tabel Kualitas Layanan Dimensi Privacy .....	62
Tabel 4.10 Tabel Kualitas Layanan Dimensi Responsiveness .....	62
Tabel 4.11 Tabel Kualitas Layanan Dimensi Contact .....	63
Tabel 4.12 Tabel Kualitas Layanan Dimensi Security .....	64
Tabel 4.13 Tabel Rekapitulasi Analisis Kualitas Layanan Per Dimensi .....	65
Tabel 4.14 Tabel CSI .....	66
Tabel 4.15 Kuadran II .....	69
Tabel 4.16 Kuadran III .....	70
Tabel 4.17 Kuadran IV .....	71