

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Fakultas Industri Kreatif Angkatan 2012-2015.....	3
TABEL 1.2 Hasil Survey Kualitas Pelayanan Akademik Fakultas Industri Kreatif (FIK) Universitas Telkom.....	10
TABEL 2.1 Jurnal Internasional	21
TABEL 2.2 Skripsi	24
TABEL 2.3 Jurnal Nasional	26
TABEL 3.1 Karakteristik Penelitian	34
TABEL 3.2 Operasional Variabel.....	35
TABEL 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan yang Diterima	45
TABEL 3.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan yang Diharapkan.....	46
TABEL 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	48
TABEL 4.1 <i>Crosstabulate</i> Angkatan dan Program Studi FIK Universitas Telkom	53
TABEL 4.2 Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi <i>Reliability</i>	54
TABEL 4.3 Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	55
TABEL 4.4 Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi <i>Assurance</i>	56
TABEL 4.5 Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi <i>Emphaty</i>	57
TABEL 4.6 Persepsi dan Ekspektasi pada Dimensi <i>Tangibles</i>	58
TABEL 4.7 Skor SERVQUAL pada Variabel Kualitas Layanan.....	59