

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Penilaian CSI	II-16
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian CSI	III-8
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian CSGI	III-9
Tabel 4.1 Pengkodean Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	IV-4
Tabel 4.2 Pengkodean Variabel-Variabel Dimensi SERVQUAL	IV-4
Tabel 4.3 Bobot Tingkat Kepentingan	IV-6
Tabel 4.4 Bobot Tingkat Kepuasan	IV-7
Tabel 4.5 Posisi Kuadran Dimensi SERVQUAL	IV-19
Tabel 4.6 Posisi Kuadran Variabel Dimensi Tangibles	IV-20
Tabel 4.7 Posisi Kuadran Variabel Dimensi Reliability	IV-21
Tabel 4.8 Posisi Kuadran Variabel Dimensi Responsiveness	IV-22
Tabel 4.9 Posisi Kuadran Variabel Dimensi Assurance	IV-23
Tabel 4.10 Posisi Kuadran Variabel Dimensi Empathy	IV-24
Tabel 5.1 CSI & CSGI Dimensi-Dimensi SERVQUAL	V-4
Tabel 5.2 CSI & CSGI Dimensi Tangibles	V-4
Tabel 5.3 CSI & CSGI Dimensi Reliability	V-5
Tabel 5.4 CSI & CSGI Dimensi Responsiveness	V-8
Tabel 5.5 CSI & CSGI Dimensi Assurance	V-8
Tabel 5.6 CSI & CSGI Dimensi Empathy	V-10
Tabel 5.7 Urutan Prioritas Perbaikan Layanan	V-18
Tabel 5.8 Usulan Perbaikan Layanan Untuk Tiap Variabel	V-21