

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	Hasil Uji Validitas 30 Responden	57
TABEL 4.2	Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden	58
TABEL 4.3	Penilaian Terhadap Tingkat Harapan Responden	59
TABEL 4.4	Penilaian Terhadap Tingkat Kenyataan Responden	59
TABEL 4.5	Tingkat Harapan Respoden Dimensi <i>Tangible</i>	60
TABEL 4.6	Tingkat Kenyataan Respoden Dimensi <i>Tangible</i>	61
TABEL 4.7	Tingkat Harapan Respoden Dimensi <i>Reliability</i>	63
TABEL 4.8	Tingkat Kenyataan Respoden Dimensi <i>Reliability</i>	64
TABEL 4.9	Tingkat Harapan Respoden Dimensi <i>Responsive</i>	67
TABEL 4.10	Tingkat Kenyataan Dimensi <i>Responsive</i>	68
TABEL 4.11	Tingkat Harapan Dimensi <i>Assurance</i>	70
TABEL 4.12	Tingkat Kenyataan Respoden Dimensi <i>Assurance</i>	71
TABEL 4.13	Tingkat Harapan Respoden Dimensi <i>Emphaty</i>	73
TABEL 4.14	Tingkat Kenyataan Respoden Dimensi <i>Emphaty</i>	74
TABEL 4.15	Skor Total Tingkat Harapan	77
TABEL 4.16	Skor Total Tingkat Kenyataan	77
TABEL 4.17	Customer Satisfaction Index	79
TABEL 4.18	Nilai Skor Rata-rata Kenyataan dan Harapan	82
TABEL 4.19	Aspek Kuandran A Prioritas Utama	85
TABEL 4.20	Analisis Service Culture	86