

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jumlah Pengikut Instagram Icomits dan Kompetitor 2020 .....	6
Tabel I. 2 Keluhan Pelanggan Icomits .....	7
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu Mengenai <i>Servqual</i> .....	16
Tabel II. 2 Perbandingan Metode .....	21
Tabel II. 3 Tugas Akhir Terdahulu .....	23
Tabel III. 1 Operasionalisasi Variabel .....	31
Tabel III. 2 Kode Dimensi Atribut .....	35
Tabel III. 3 Skala Tingkat Persepsi .....	35
Tabel III. 4 Skala Tingkat Harapan .....	35
Tabel IV. 1 Uji Validitas Konstruk .....	43
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden .....	44
Tabel IV. 3 Uji Validitas Kuesioner .....	45
Tabel IV. 4 Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi .....	46
Tabel IV. 5 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan .....	46
Tabel IV. 6 Pengolahan Dimensi <i>Tangible</i> .....	47
Tabel IV. 7 Pengolahan Dimensi <i>Reliability</i> .....	47
Tabel IV. 8 Pengolahan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	48
Tabel IV. 9 Pengolahan Dimensi <i>Assurance</i> .....	49
Tabel IV. 10 Pengolahan Dimensi <i>Empathy</i> .....	49
Tabel IV. 11 Rekapitulasi <i>Rangking Gap</i> Atribut <i>SERVQUAL</i> .....	50
Tabel IV. 12 Rekapitulasi <i>Rangking Gap</i> Dimensi <i>SERVQUAL</i> .....	51
Tabel IV. 13 Informasi Kuadran Seluruh Dimensi .....	52
Tabel V. 1 Skor <i>Gap</i> Atribut .....	64
Tabel V. 2 Rekapitulasi <i>Rangking Gap</i> Dimensi <i>SERVQUAL</i> .....	64
Tabel V. 3 Rekomendasi Atribut Kebutuhan dan Keluhan Icomits .....	77
Tabel V. 4 Rekomendasi .....	79
Tabel V. 5 Validasi Hasil Perancangan .....	81
Tabel V. 6 Analisis Batasan .....	83