

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala linkert	8
Tabel 2. Atribut Penelitian	9
Tabel 3. Uji Validitas Harapan	17
Tabel 4. Uji Validitas Kinerja	21
Tabel 5. Uji Reliabilitas Harapan dan Kinerja	24
Tabel 6. Nilai Gap Harapan dan Kinerja	24
Tabel 7. Kualitas Layanan	28