

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	24
Tabel 3. 2 Skala Likert	28
Tabel 3. 3 Instrumen Kenyataan Skala Likert	28
Tabel 3. 4 Instrumen Harapan Skala Likert	29
Tabel 3. 5 Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i>	42
Tabel 3. 6 Interpretasi Kategori Skor	44
Tabel 4. 1 Validitas Variabel Kenyataan pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club	51
Tabel 4. 2 Validitas Variabel Harapan pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club	52
Tabel 4. 3 Reliabilitas n 100 Kenyataan pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club	53
Tabel 4. 4 Reliabilitas n 100 Harapan pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club	53
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Kenyataan <i>Tangible</i> pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club	54
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Kenyataan <i>Reliability</i> pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club	56
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Kenyataan <i>Responsiveness</i> pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club.....	58
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Kenyataan <i>Assurance</i> pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club	59
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Kenyataan <i>Emphaty</i> pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club	61
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Harapan <i>Tangible</i> pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club	63
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Harapan <i>Reliability</i> pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club	65
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Harapan <i>Responsiveness</i> pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club.....	67
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Harapan <i>Assurance</i> pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club	68
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Harapan <i>Emphaty</i> pada Proses Registrasi <i>Membership</i> di Batununggal Indah Club	70
Tabel 4. 15 Rata-Rata <i>Importance Performance Analysis</i>	72
Tabel 4. 16 <i>Customer Satisfaction Index</i>	79