DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Interpretasi Nilai Kepuasan 23
Tabel 4. 1 Tabel Uji Validasi Tingkat Kinerja Pelanggan 42
Tabel 4. 2 Tabel Uji Validasi Tingkat Harapan Pelanggan 43
Tabel 4. 3 Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Pelanggan 45
Tabel 4. 4 Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pelanggan 45
Tabel 4. 5 Tabel Identifikasi GAP Kebutuhan Pelanggan 46
Tabel 4. 6 Tabel Rangking GAP Dimensi *Servqual* 47
Tabel 4. 7 Tabel Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi 48
Tabel 4. 8 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Tangible* 49
Tabel 4. 9 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Reliability* 49
Tabel 4. 10 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Responsiveness* 50
Tabel 4. 11 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Assurance* 51
Tabel 4. 12 Tabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Empathy* 52
Tabel 4. 13 Tabel Soal Kuadran 1 53
Tabel 4. 14 Tabel Solusi/Saran Perbaikan Dari Kuadran 1 54
Tabel 4. 15 Tabel Soal Kuadran 2 54
Tabel 4. 16 Tabel Solusi/Saran Perbaikan Dari Kuadran 2 54