

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kualitas Pelayanan PT Bumi Mulia Perkasa Development Yang Dikeluhkan Tenant ...	4
Tabel 1.2	Dampak dari Kualitas Pelayanan Yang Dikeluhkan Tenant.....	5
Tabel 2.1	Dimensi dan Atribut Model Servqual	13
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Operasional Variabel	37
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas pelayanan.....	45
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Tenant	46
Tabel 3.4	Tingkat Keeratan Hubungan	48
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	48
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Tenant	49
Tabel 3.7	Skala Jawaban Kualitas Pelayanan	50
Tabel 3.8	Skala Jawaban Kepuasan Tenant	50
Tabel 3.9	Kriteria Interpretasi Skor Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 3.10	Kriteria Interpretasi Skor Kepuasan Tenant	51
Tabel 4.1	Harapan Tenant Mengenai Kualitas Bukti Fisik.....	60
Tabel 4.2	Harapan Tenant Mengenai Kualitas Keandalan	62
Tabel 4.3	Harapan Tenant Mengenai Kualitas Daya Tanggap	65
Tabel 4.4	Harapan Tenant Mengenai Kualitas Jaminan	67
Tabel 4.5	Harapan Tenant Mengenai Kualitas Empati	70
Tabel 4.6	Kualitas Pelayanan PT Bumi Mulia Perkasa Development.....	72
Tabel 4.7	Penilaian Tenant Terhadap Kualitas Bukti Fisik	74
Tabel 4.8	Penilaian Tenant Terhadap Kualitas Keandalan	76
Tabel 4.9	Penilaian Tenant Terhadap Kualitas Daya Tanggap.....	78
Tabel 4.10	Penilaian Tenant Terhadap Kualitas Jaminan.....	80
Tabel 4.11	Penilaian Tenant Terhadap Kualitas Empati.....	82
Tabel 4.12	Kepuasan Tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development.....	84
Tabel 4.13	Koefisien Regresi.....	86
Tabel 4.14	Anova.....	88
Tabel 4.15	Coefficients	89
Tabel 4.16	Model Summary.....	90