

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan DriverBDG.....	4
Tabel 1.2 Jenis Mobil Yang Disewakan.....	5
Tabel 2.1 Skripsi.....	23
Tabel 2.2 Artikel Dalam Jurnal Nasional.....	27
Tabel 2.3 Artikel Dalam Jurnal Internasional.....	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 <i>Design</i> Pengukuran Kuesioner.....	41
Tabel 3.3 Kategori Interpretasi Skor.....	44
Tabel 4.1 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja.....	51
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan.....	52
Tabel 4.3 Kepentingan/Harapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	52
Tabel 4.4 Kepentingan/Harapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	56
Tabel 4.5 Kepentingan/Harapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	59.
Tabel 4.6 Kepentingan/Harapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	62
Tabel 4.7 Kepentingan/Harapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	64
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja Atau Persepsi.....	68
Tabel 4.9 Tingkat Kerja Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	69
Tabel 4.10 Tingkat Kerja Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	72

Tabel 4.11 Tingkat Kerja Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	75
Tabel 4.12 Tingkat Kerja Responden Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	78
Tabel 4.13 Tingkat Kerja Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	80
Tabel 4.14 Indeks Kepuasan Pelanggan DriverBDG.....	86
Tabel 4.15 Nilai Skor Rata-Rata.....	88
Tabel 4.16 Aspek Yang Harus Diperbaiki.....	99