

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Operasional	32
Tabel 3.2 Tabel Pengukuran Kuesioner	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas	41
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	49
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Reability	50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness	52
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Assurance	54
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Emphaty	56
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Tangibles	58
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden.....	60
Tabel 4.11 Indeks Kepuasan	62
Tabel 4.12 Perhitungan GAP	65
Tabel 4.13 Kuadran I	68
Tabel 4.14 Kuadran II	69
Tabel 4.15 Kuadran III.....	70
Tabel 4.16 Kuadran IV	71