

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Alat Pengumpulasn Data Menggunakan Kuesioner	28
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....	29
Tabel 3.3 Desain pengukuran Kuesioner	31
Tabel 3.4 Quota Sampling	35
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Harapan Kualitas Pelayanan	37
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kinerja Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 3.8 <i>Customer Satisfaction Index</i>	41
Tabel 3.9 Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i>	42
Tabel 4.1 Harapan Responden terhadap Dimensi Kualitas Penggunaan.....	47
Tabel 4.2 Harapan Responden terhadap Dimensi Tingkat Kualitas Informasi	42
Tabel 4.3 Harapan Responden terhadap Dimensi Kualitas Interaksi	51
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Kualitas Penggunaan.....	53
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Tingkat Kualitas Informasi.	55
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Kualitas Interaksi	57
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.8 Perhitungan Rata-rata Tanggapan	59
Tabel 4.9 Customer Satisfaction Index	61
Tabel 4.10 Kuadran A.....	65
Tabel 4.11 Kuadran B	66
Tabel 4.12 Kuadran C	67
Tabel 4.10 Kuadran D.....	68

