

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komentar Konsumen Olivia Collection	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Tabel Karakteristik Penelitian	34
Tabel 3.2 Alat Pengumpulan Data	34
Tabel 3.3 Uji Validitas	49
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	51
Tabel 3.5 Kategori Interpretasi Skor	52
Tabel 3.6 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	64
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Harapan Pada Dimensi Aspek Fisik	66
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Harapan Pada Dimensi Reliabilitas	68
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Harapan Pada Dimensi Interaksi Personal	70
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Harapan Pada Dimensi Pemecahan Masalah	72
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Harapan Pada Dimensi Kebijakan	74

Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan	77
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja Pada Dimensi Aspek Fisik	79
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja Pada Dimensi Reliabilitas	81
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja Pada Dimensi Interaksi Personal	83
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja Pada Dimensi Pemecahan Masalah	86
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja Pada Dimensi Kebijakan	88
Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja	90
Tabel 4.17 Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index)	92