

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian terdahulu	12
Tabel 3.1	Variabel operasional	16
Tabel 4.1	Uji validitas atribut harapan	25
Tabel 4.2	Uji validitas atribut kenyataan	26
Tabel 4.3	Responden terhadap harapan kualitas produk	28
Tabel 4.4	Responden terhadap harapan harga	30
Tabel 4.5	Responden terhadap harapan kualitas pelayanan	31
Tabel 4.6	Responden terhadap harapan faktor emosional	33
Tabel 4.7	Responden terhadap harapan kemudahan akses	34
Tabel 4.8	Skor rata-rata atribut harapan	35
Tabel 4.9	Responden terhadap kenyataan kualitas produk	36
Tabel 4.10	Responden terhadap kenyataan harga	37
Tabel 4.11	Responden terhadap kenyataan kualitas pelayanan	38
Tabel 4.12	Responden terhadap kenyataan faktor emosional	40
Tabel 4.13	Responden terhadap kenyataan kemudahan akses	41
Tabel 4.14	Skor rata-rata atribut kenyataan	42
Tabel 4.15	Skor kuadran Importance Performance Analysis	44