

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir	14
Tabel 2. 1 Literature Review.....	15
Tabel 3. 1 Rancangan Kuesioner.....	29
Tabel 3. 2 Skala Likert	34
Tabel 3. 3 Klasifikasi Kategori Penelitian.....	36
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4. 3 Hasil Analisa Deskriptif Dimensi <i>Effeciency</i>	42
Tabel 4. 4 Hasil Analisa Deskriptif Responden Dimensi <i>Fulfillment</i>	43
Tabel 4. 5 Hasil Analisa Deskriptif Responden Dimensi <i>Reliability</i>	44
Tabel 4. 6 Hasil Analisa Deskriptif Responden Dimensi <i>Privacy</i>	45
Tabel 4. 7 Hasil Analisa Deskriptif Responden Dimensi <i>Responsiveness</i>	46
Tabel 4. 8 Hasil Analisa Deskriptif Responden Dimensi <i>Compensation</i>	47
Tabel 4. 9 Hasil Analisa Deskriptif Responden Dimensi <i>Contact</i>	48
Tabel 4. 10 Hasil Kalkulasi Analisis <i>Gap</i>	49
Tabel 4. 11 Nilai <i>Gap</i> Per Dimensi	50
Tabel 4. 12 Hasil Kalkulasi Kualitas Layanan	50
Tabel 4. 13 Nilai <i>Gap</i> Per Dimensi Terurut	51