

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Literature Review.....	21
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	27
Tabel 3. 2 SERVQUAL Index	29
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	31
Tabel 4. 3 Tabel Uji Validitas Instrumen Persepsi.....	32
Tabel 4. 4 Tabel Uji Validitas Instrumen Harapan.....	33
Tabel 4. 5 Kriteria <i>Croanbach's Alpha</i>	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas <i>Croanbach's Alpha</i> Instrumen Persepsi.....	35
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas <i>Croanbach's Alpha</i> Instrumen Harapan	35
Tabel 4. 8 Tabel Rata-Rata Per Item Persepsi	36
Tabel 4. 9 Tabel Rata-Rata Persepsi per Dimensi	46
Tabel 4. 10 Tabel Rata-Rata Per Item Harapan	51
Tabel 4. 11 Tabel Rata-Rata Harapan per Dimensi	59
Tabel 4. 12 Tabel GAP per Item	66
Tabel 4. 13 Tabel GAP per Dimensi.....	72
Tabel 4. 14 Perhitungan SERVQUAL Index.....	76