

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Komposisi Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4. 2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan dan Kinerja.....	48
Tabel 4. 4 Hasil Validitas Kuesioner Tk. Pelayanan Minimum	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Kuesioner Harapan	53
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Kuesioner Kinerja.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Gap ServQual.....	57
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Gap ServQual kelima dimensi.....	59
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Kuesioner Tk. Pelayanan Minimum.....	60
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan nilai MSA, MSS dan ZOT	63
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Posisi MSA,MSS dan Layanan Sekarang	66
Tabel 4. 13 Skala Prioritas Perbaikan Pelayanan	69
Tabel 4. 14 Tabulasi nilai untuk Disiplin FIFO dengan Waktu Pelayanan 7 dan 5 Detik.....	78