

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Skala Likert .....	27
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	29
Tabel 3.3 Waktu Penelitian .....	33
Tabel 4.1 Usia Responden.....	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.4 Kategori Kualitas Pelayanan & Tingkat Kepuasan.....	42
Tabel 4.5 Nilai Kualitas Pelayanan & Harapan Indikator Bukti Fisik.....	43
Tabel 4.6 Nilai Kualitas Pelayanan & Harapan Indikator Kehandalan.....	44
Tabel 4.7 Nilai Kualitas Pelayanan & Harapan Indikator Daya Tanggap .....	43
Tabel 4.8 Nilai Kualitas Pelayanan & Harapan Indikator Jaminan .....	46
Tabel 4.9 Nilai Kualitas Pelayanan & Harapan Indikator Kepedulian .....	47
Tabel 4.10 Rata-rata Keseluruhan Kesenjangan .....	54