

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis Ruang Gedung Stasiun KA	10
Tabel 2.2 Peraturan Menteri Perhubungan tentang SPM 2019	12
Tabel 2.3 Jadwal Operasi Layanan Stasiun Ciamis 2025	24
Tabel 2.5 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha (α)	29
Tabel 2.6 <i>Customer Satisfaction Index Interpretation</i>	34
Tabel 2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4.1 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Kinerja Pelayanan di Stasiun Ciamis	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Persepsi	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Harapan	52
Tabel 4.4 Tingkat Reliabilitas	53
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Persepsi	54
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Harapan	54
Tabel 4.7 Nilai Bobot dan <i>Mean</i>	55
Tabel 4. 8 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangible</i>	57
Tabel 4.9 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i>	58
Tabel 4.10 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.11 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i>	61
Tabel 4.12 Nilai <i>Gap</i> Dimensi <i>Emphaty</i>	62
Tabel 4.13 Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan Dimensi	64
Tabel 4.14 Data Ranking <i>Gap Servqual</i>	65
Tabel 4.15 Perhitungan Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	69
Tabel 4.17 Total Keseluruhan <i>Customer Service Index</i>	71