

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
3.1 Layout Angket.....	35
4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	50
4.4 Nilai Korelasi Uji Validitas Pernyataan Kuisisioner .....	51
4.5 Nilai Korelasi Uji Validitas Pernyataan Kuisisioner .....	51
4.6 Uji Reabilitas Kuisisioner .....	52
4.7 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan CV Samosir Indah Travel Medan .....	53
4.8 Tingkat Harapan Atribut Kualitas Pelayanan CV Samosir Indah Travel Medan .....	54
4.9 Hasil Analisis Tingkat Kinerja Perusahaan terhadap Kualitas Pelayanan CV Samosir Indah Travel Medan .....	56
4.10 Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan CV Samosir Indah Travel Medan .....	57
4.11 Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Harapan dan Kinerja pada Atribut Kualitas Pelayanan .....	59

4.12 Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan pada setiap	
Atribut Kualitas Jasa .....	61
4.13 Skor Rataan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut	
Kualitas Jasa.....	63
4.14 Perhitungan Customer Satisfaction Indeks Atribut Kualitas	
Jasa.....	71

