

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	79
2. Data Umum Responden	87
3. Data Mentah Persepsi Pelanggan	88
4. Data Mentah Harapan Pelanggan	89
5. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Persepsi dan Harapan	90
6. Reliability dan Validity test	91
7. Data Perhitungan Gap dan Tingkat Kesesuaian dimensi SERVQUAL	92
8. MEDIF FORM	93
9. Standar Operating Procedure Penanganan Penumpang Sakit	94