

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol hubungan masing-masing karakteristik teknis .....	26
Tabel 2.2 Tujuan Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 2.3 <i>State Of The Art</i> .....	32
Tabel 3.1 Tabel Variabel dan Indikator Penelitian .....	36
Tabel 3.2 Bobot Setiap Jawaban .....	38
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian .....	39
Tabel 3.4 Distribusi Jumlah Sampel Sekolah Pada Masing–masing Tingkat Akreditasi .....	41
Tabel 3.5 Distribusi Jumlah Sampel Siswa Pada Masing–Masing Tingkat Akreditasi .....	41
Tabel 3.6 Klasifikasi Koefesien Reliabilitas .....	43
Tabel 3.7 Perhitungan Frekuensi Untuk Satu Pernyataan .....	44
Tabel 4.1 Jumlah Sekolah dan Siswa Pada Masing–masing Tingkat Akreditasi .....	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Terhadap Kuesioner Harapan Komite Sekolah .....	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Kuesioner Harapan Komite Sekolah .....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Terhadap Kuesioner Persepsi Komite Sekolah .....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Kuesioner Persepsi Komite Sekolah .....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Terhadap Kuesioner Harapan Siswa .....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Kuesioner Harapan Siswa .....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Terhadap Kuesioner Persepsi Siswa .....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Kuesioner Persepsi Siswa .....	57
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan GAP Antara Persepsi dan Harapan Per Item Terhadap Siswa .....	58
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan GAP Antara Persepsi dan Harapan Per Item Terhadap Komite Sekolah .....	59
Tabel 4.12 GAP Tiap Dimensi Berdasarkan Hasil Kuesioner Terhadap Siswa dan Komite Sekolah .....	60

Tabel 4.13	Tingkat Kesesuaian Terhadap Siswa.....	60
Tabel 4.14	Tingkat Kesesuaian Terhadap Komite Sekolah.....	61
Tabel 4.15	Kebutuhan Pelanggan .....	65
Tabel 4.16	Derajat Kepentingan Pelanggan .....	65
Tabel 4.17	Target Pelayanan SMA Swasta di Jakarta Barat .....	66
Tabel 4.18	Rasio Perbaikan Terhadap Kebutuhan Pelanggan SMA Swasta di Jakarta Barat.....	66
Tabel 4.19	Persepsi Sales Point Pelayanan SMA Swasta di Jakarta Barat .....	67
Tabel 4.20	Bobot Kebutuhan Pelanggan SMA Swasta di Jakarta Barat.....	67
Tabel 4.21	Normalisasi Bobot Kebutuhan Pelanggan SMA Swasta di Jakarta Barat .....	68
Tabel 4.22	Respon Teknik Terhadap Kebutuhan Pelanggan.....	69
Tabel 4.23	Perbandingan Nilai Kompetitor dengan <i>customer needs</i> SMA Swasta di Jakarta Barat .....	73
Tabel 4.24	Target Untuk Setiap Respon Teknik .....	74
Tabel 4.25	Total Bobot Respon Teknik.....	75
Tabel 4.26	Urutan Prioritas Respon Teknik .....	76

