

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Simbol dan Nilai Matrik Interaksi .....	15
2.2	Simbol Interaksi Parameter Interaksi.....	15
2.3.	Penelitian Terdahulu .....	16
3.1	Operasional Variabel.....	23
3.2	Alternatif Jawaban Kinerja Berdasarkan Metode Skala Likert .....	24
3.3	Alternatif Jawaban Kepentingan Berdasarkan Metode Skala Likert .....	25
4.1	Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	34
4.2	Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	35
4.3	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja .....	36
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	37
4.5	Tingkat Kinerja Keragaman ukuran sim card .....	38
4.6	Tingkat Kinerja Fisik kartu tidak mudah rusak .....	39
4.7	Tingkat Kinerja Jangkauan jaringan lebih luas.....	39
4.8	Tingkat Kinerja Keluhan pelanggan diatasi dengan baik .....	40
4.9	Tingkat Kinerja Kuota internet murah .....	40
4.10	Tingkat Kinerja Kuota Video Besar.....	41
4.11	Tingkat Kinerja Sms murah .....	41
4.12	Tingkat Kinerja Telepon murah.....	42
4.13	Tingkat Kinerja Pelayanan cepat .....	42
4.14	Tingkat Kinerja Customer Service tanggap dalam membantu anda untuk mendapatkan informasi ( Gangguan, Paket Kuota, dan Paket Internet lainnya) .....	43
4.15	Tingkat Kinerja Karyawan Sopan dan Santun.....	43
4.16	Tingkat Kinerja Perusahaan menjamin keamanan data pelanggan.....	44
4.17	Tingkat Kinerja Program XL Tunai Membantu pelanggan dalam transaksi keuangan .....	44
4.18	Tingkat Kinerja Call Center mudah dihubungi jika ada keluhan.....	45
4.19	Tingkat Kinerja Kemauan mendengar keluhan dan saran .....	45
4.20	Tingkat Kinerja Pemerataan edukasi produk ke semua pelosok .....	46

4.21	Tingkat Kepentingan Keragaman ukuran kartu .....	46
4.22	Tingkat Kepentingan Fisik kartu tidak mudah rusak .....	47
4.23	Tingkat Kepentingan Jangkauan jaringan lebih luas .....	47
4.24	Tingkat Kepentingan Keluhan pelanggan diatasi dengan baik .....	48
4.25	Tingkat Kepentingan Kuota internet murah.....	48
4.26	Tingkat Kepentingan Kuota video besar.....	49
4.27	Tingkat Kepentingan Sms murah.....	49
4.28	Tingkat Kepentingan Telepon murah .....	50
4.29	Tingkat Kepentingan Pelayanan cepat.....	50
4.30	Tingkat Kepentingan Customer Service tanggap dalam membantu anda untuk mendapatkan informasi ( Gangguan, Paket Kuota, dan Paket Internet lainnya) .....	51
4.31	Tingkat Kepentingan Karyawan sopan dan santun.....	51
4.32	Tingkat Kepentingan Perusahaan menjamin keamanan data pelanggan	52
4.33	Tingkat Kepentingan Program XL Tunai membantu pelanggan dalam transaksi keuangan .....	52
4.34	Tingkat Kepentingan Call Center mudah dihubungi jika ada keluhan ..	53
4.35	Tingkat Kepentingan Kemauan mendengar keluhan dan saran.....	53
4.36	Tingkat Kepentingan Pemerataan edukasi produk ke semua pelosok ....	54
4.37	Perhitungan Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Evaluasi Kualitas Pelayanan PT. XL Axiata Tbk.....	55
4.38	Daftar Hasil Analisa Kuadran .....	59
4.39	Data Voice of Customer (Matriks Whats) dan GAP .....	60
4.40	Nilai Kinerja Voice of Customer .....	61
4.41	NilaiKepentingan Voice of Customer.....	61
4.42	Rasio Perbaikan Atribut Kualitas Pelayanan .....	62
4.43	Tabel Nilai Bobot Atribut Kualitas Pelayanan .....	63
4.44	Daftar Normalisasi Bobot Atribut Kualitas Pelayanan .....	64
4.45	Atribut Teknik (How) .....	64
4.46	Matriks Hubungan antara Voice of Customer dan Atribut Teknik .....	65