

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	23
Tabel 3.1 Bobot Setiap Jawaban	27
Tabel 3.2 Kuesioner Penelitian Berdasarkan Dimensi Kualitas	28
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Dara Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan	36
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Data Item Persepsi	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Data Item Harapan	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Data Item Persepsi	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Data Item Harapan	40
Tabel 4.8 Skor Atribut Persepsi Konsumen	40
Tabel 4.9 Skor Atribut Harapan Konsumen	42
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Gap Persepsi dan Harapan	44
Tabel 4.11 Kebutuhan Pelanggan	45
Tabel 4.12 Tingkat Kepentingan Pelanggan	46
Tabel 4.13 Nilai <i>Relative Weight</i>	48
Tabel 4.14 Respon Teknik	49
Tabel 4.15 <i>Direction of Improvement</i> dan Target	57
Tabel 4.16 Prioritas Perbaikan 1	60
Tabel 4.17 Prioritas Perbaikan 2	63