

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Contoh Atribut Dimensi Jasa.....	12
Tabel 2. 2 Penelitian terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	29
Tabel 3. 2 Atribut Variabel Penelitian	31
Tabel 3. 3 Konsep Atribut Setiap Dimensi	32
Tabel 3. 4 Jumlah karyawan setiap divisi.....	35
Tabel 4. 1 Divisi di PT Reasuransi Indonesia Utama	41
Tabel 4. 2 Produk Bisnis PT Reasuransi Indonesia Utama	42
Tabel 4. 3 Atribut Kepuasan Peserta	42
Tabel 4. 4 Hasil rekapitulasi kuesioner persepsi	43
Tabel 4. 5 Hasil rekapitulasi kuesioner ekspektasi	45
Tabel 4. 6 Karakteristik responden berdasarkan usia	47
Tabel 4. 7 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	47
Tabel 4. 8 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	47
Tabel 4. 9 Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja di perusahaan	47
Tabel 4. 10 Karakteristik responden berdasarkan divisi saat ini.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 13 Nilai Bobot Atribut	50
Tabel 4. 14 Rata-rata atribut	51
Tabel 4. 15 Nilai GAP atribut	52
Tabel 4. 16 Hasil Analisis IPA	54
Tabel 4. 17 Atribut kebutuhan pelanggan.....	55
Tabel 4. 18 Respon teknis kebutuhan peserta	56
Tabel 4. 19 Nilai Target.....	58
Tabel 4. 20 Rasio perbaikan.....	58
Tabel 4. 21 Bobot atribut jasa.....	59
Tabel 4. 22 Normalisasi bobot atribut.....	60
Tabel 4. 23 Arah perbaikan target	60
Tabel 4. 24 Nilai absolut dan kepentingan relatif	61
Tabel 5. 1 Analisis Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 5. 2 Atribut kuadran A	66
Tabel 5. 3 Atribut kuadran B.....	67
Tabel 5. 4 Atribut kuadran C	69
Tabel 5. 5 Atribut kuadran D	69
Tabel 5. 6 List kebutuhan peserta	70
Tabel 5. 7 Respon Teknis Perusahaan	70
Tabel 5. 8 Skor Hubungan Antara Kebutuhan Pelanggan dan Respon Teknis.....	71
Tabel 5. 9 Nilai Kepentingan.....	76
Tabel 5. 10 Usulan Perbaikan	77