

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Observasi pendahulu tentang dimensi Service Quality.....	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2 Bobot Jawaban Konsumen terhadap Tingkat Harapan dan Persepsi	38
Tabel 4.1 Resume Uji Validitas	54
Tabel 4.2 Resume Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.3 Bobot Jawaban Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja.....	56
Tabel 4.4 Tabel Nilai Tingkat Kinerja / Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.5 Tabel Nilai Tingkat Harapan Pelanggan	58
Tabel 4.6 Tabel hasil nilai persepsi pelanggan	60
Tabel 4.7 Tabel hasil nilai persepsi pelanggan	61
Tabel 4.8 Tingkat kepuasan pelanggan PT. XYZ dibanding pesaing	65
Tabel 4.9 Matrik Kebutuhan Pelanggan (Customer Requirement).....	66
Tabel 4.10 Nilai Target tiap Atribut.....	67
Tabel 4.11 Nilai Rasio Perbaikan tiap atribut	68
Tabel 4.12 Ketentuan Penilaian Sales Point	68
Tabel 4.13 Nilai Bobot Atribut Jasa.....	69
Tabel 4.14 Nilai Normalisasi Atribut ServQual.....	69
Tabel 4.15 Respon Teknik Atribut Jasa	70
Tabel 4.16 Arah Perbaikan & Target Respon Teknik.....	72
Tabel 4.17 Tingkat Kesulitan (Degree of Difficulty).....	74
Tabel 4.18 Customer and Competitive Satisfaction Performance	75
Tabel 4.19 Target atau Limit Value Karakteristik Teknik Layanan	75
Tabel 4.20 Tingkat Prioritas Target	76