

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Indeks Kriteria Kepuasan Pelanggan 20
Tabel 2.2	Hasil Penelitian Terdahulu 21
Tabel 4.1	Penentuan Atribut Kuesioner 40
Tabel 4.2	Uji Validitas Tingkat Kepentingan 43
Tabel 4.3	Uji Validitas Tingkat Kinerja..... 44
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas 46
Tabel 4.5	Nilai Kepentingan 47
Tabel 4.6	Nilai Kinerja..... 49
Tabel 4.7	Nilai Gap Tiap Atribut 51
Tabel 4.8	Nilai Gap Tiap Dimensi 53
Tabel 4.9	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> 56
Tabel 4.10	Nilai Kepuasan Pelanggan 57
Tabel 4.11	Kebutuhan Konsumen 58
Tabel 4.12	Data Respon Teknis 58
Tabel 4.13	Penentuan Nilai Target 59
Tabel 4.14	Penentuan Rasio Perbaikan 60
Tabel 4.15	Penentuan Bobot Atribut Jasa 61
Tabel 4.16	Normalisasi Bobot 61
Tabel 4.17	Penentuan Arah Perbaikan Dan Target 63
Tabel 5.1	Skor Dimensi Kualitas Pelayanan 65
Tabel 5.2	Prioritas Berdasarkan Analisa Gap 67