

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1 Uji Validitas X (Kualitas Jasa) Kuesioner Persepsi	29
Tabel 4.2 Uji Validitas Y (Kualitas Jasa) Kuesioner Ekspektasi	31
Tabel 4.3 Distribusi Butir Pertanyaan Kuesioner	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS	33
Tabel 4.5 Penilaian Peserta BAM terhadap Unit Learning Service	34
Tabel 4.6 Skor rata-rata masing-masing Dimensi Servqual	35
Tabel 4.7 Matrik Kebutuhan Pelanggan	38
Tabel 4.8 Respon Teknis Atribut Jasa	38
Tabel 4.9 Nilai Target tiap Atribut	39
Tabel 4.10 Nilai Rasio Perbaikan tiap atribut	40
Tabel 4.11 Ketentuan Penilaian <i>Sales Point</i>	40
Tabel 4.12 Nilai bobot atribut jasa	40
Tabel 4.13 Nilai Normalisasi Bobot Atribut Jasa	41
Tabel 4.14 Matriks hubungan antara <i>Customer Needs - Technical Response</i>	42
Tabel 4.15 Arah Perbaikan dan Target Respon Teknis	43

UNIVERSITAS
MERCU BUANA