

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Jumlah sertifikat ISO yang dikeluarkan oleh badan sertifikasi berdasarkan survey ISO .....	5
1.2. Jumlah sertifikat ISO yang dikeluarkan oleh badan sertifikasi Pada kawasan Asia Timur dan Pasifik berdasarkan survey ISO .....	6
1.3. Jumlah sertifikat ISO yang dikeluarkan PT XYZ tahun 2015 dan 2016 .....	7
1.4. Rata-rata Kinerja PT XYZ tahun 2016 berdasarkan survey kepuasan pelanggan tahun 2016.....	9
1.5. Rata-rata Kinerja “Pelayanan Audit/Audit Service” Berdasarkan Survey Kepuasan Pelanggan pada Bulan Desember 2016.....	10
2.1. Tabel Penelitian Terdahulu.....	25
3.1. Definisi Operasional .....	34
4.1. Hasil Pengujian Validitas .....	48
4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	49
4.3. Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan Konsumen .....	50
4.4. Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja .....	52
4.5. Nilai Servqual .....	54
4.6. GAP Servqual yang Bernilai Negatif .....	55
4.7. Importance and Performance Analysis .....	56
4.8. Kuadran I .....	58
4.9. Kuadran II.....	58
4.10. Kuadran III.....	59
4.11. Kuadran IV .....	60
4.12. Customer Satisfaction Index Interpretation .....	61
4.13. Customer Satisfaction Index (CSI).....	62