

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 4.1 Uji Validitas.....	48
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur.....	51
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	52
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
Tabel 4.6 Harapan Pelanggan.....	54
Tabel 4.7 Kinerja Driver.....	55
Tabel 4.8 Harapan, Kinerja, dan Kesenjangan.....	56
Tabel 4.9 Harapan Kinerja.....	57
Tabel 4.10 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi.....	57
Tabel 4.11 Atribut Layanan Grabbike Berdimensi Servqual.....	58
Tabel 4.12 Nilai Rata – Rata Dimensi Serviquial.....	59
Tabel 4.13 Kepuasan Dan Kepentingan.....	60
Tabel 4.14 Perhitungan Jawaban Kepentingan Pelanggan.....	63
Tabel 4.15 Bobot Harapan Dan Kenyataan.....	64
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Mean.....	65
Tabel 4.17 Gap Antara Persepsi Dengan Ekspektasi.....	66

Tabel 4.18 Kebutuhan Pelanggan.....	67
Tabel 4.19 Jumlah Kebutuhan Pelanggan.....	68
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Kebutuhan Pelanggan.....	69
Tabel 4.21 Penetapan Derajat Kepentingan Pelanggan.....	69
Tabel 4.22 Tabel Kompetitor.....	70
Tabel 4.23 Karakteristik Teknis.....	72
Tabel 4.24 Technical Responses & Technical Target.....	75
Tabel 4.25 Kepentingan Absolut & Kepentingan Relatif.....	75

