

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	II-8
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	III-4
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Tingkat Kepentingan (Importance).....	III-13
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Tingkat Kinerja (Performance).....	III-14
Tabel 3.4 Contoh Kuesioner Tahap I.....	III-15
Tabel 3.5 Contoh Kuesioner Tahap II	III-15
Tabel 3.6 Contoh Kuesioner Tahap III	III-16
Tabel 3.8 Cara Menghitung CSI	III-17
Tabel 3.9 Nilai Skor CSI	III-18
Tabel 4.1 Profil Pakar	IV-1
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Validasi Pakar	IV-2
Tabel 4.3 Variabel yang dihilangkan.....	IV-6
Tabel 4.4 Profil responden <i>pilot survey</i>	IV-7
Tabel 4.5 Hasil <i>Pilot Survey</i>	IV-7
Tabel 4.6 Nilai rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja	IV-10
Tabel 4.7 Customer Satisfaction Index Jakarta Timur	IV-19
Tabel 4.8 Customer Satisfaction Index Jakarta Utara.....	IV-19
Tabel 4.9 Customer Satisfaction Index Jakarta Selatan.....	IV-20
Tabel 4.10 Customer Satisfaction Index Jakarta Barat.....	IV-21
Tabel 4.11 Customer Satisfaction Index Jakarta Pusat.....	IV-22
Tabel 4.12 Customer Satisfaction Index Bekasi	IV-22
Tabel 4.13 Customer Satisfaction Index Depok	IV-23
Tabel 4.14 Customer Satisfaction Index Bogor.....	IV-24

Tabel 4.15 Customer Satisfaction Index Tangerang.....	IV-25
Tabel 4.16 Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan Seluruh Sektor.....	IV-26
Tabel 4.17 Tingkat Kesesuaian.....	IV-28
Tabel 4.18 <i>Hold & Action</i>	IV-33
Tabel 4.19 Upaya Perbaikan (Hasil validasi pakar akhir)	IV-41

