

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Nilai PDB Tahun 2005 & 2006 dan Laju Pertumbuhan Tahun 2006 Menurut Lapangan Usaha.....	1
<b>Tabel 1.2</b>	Indeks Tendensi Bisnis Triwulan IV - 2006 Menurut Sektor, Variabel Pembentukan dan Variabel Lainnya.....	3
<b>Tabel 1.3</b>	Indeks Tendensi Bisnis Triwulan I - 2007 Menurut Sektor, Variabel Pembentukan dan Variabel Lainnya.....	3
<b>Tabel 2.1</b>	Matriks Proses Jasa.....	54
<b>Tabel 4.1</b>	Jenis dan Jumlah Responden.....	75
<b>Tabel 4.2</b>	Statistik Reability Instrumen Tingkat Kepentingan.....	79
<b>Tabel 4.3</b>	Statistik Reability Instrumen Tingkat Melekat.....	79
<b>Tabel 4.4</b>	Ekspektasi <i>Core Value</i> pada Industri Jasa Konstruksi.....	82
<b>Tabel 4.5</b>	Persepsi <i>Core Value</i> pada Industri Jasa Konstruksi.....	84
<b>Tabel 4.6</b>	Nilai Koordinat Kartesius.....	88
<b>Tabel 4.7</b>	Rekomendasi Skala Prioritas Penanganan Masalah.....	90

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Nilai-Nilai Utama dalam Mempertahankan Kinerja Jasa.....	14
<b>Gambar 2.2</b>	Diagram Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan terhadap Industri Jasa.....	46
<b>Gambar 2.3</b>	Model Konseptual dari Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	48
<b>Gambar 2.4</b>	<i>Zone of Tolerance</i> .....	49
<b>Gambar 2.5</b>	Diagram Kerangka Berfikir Penelitian.....	59
<b>Gambar 4.1</b>	Matrix Tingkat Kepentingan dan Melekatnya <i>Core Value</i> ...	89

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 4.1</b> Prosentase Jumlah Responden Berdasarkan Tempat Bekerja...	75
<b>Grafik 4.2</b> Prosentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
<b>Grafik 4.3</b> Prosentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	76
<b>Grafik 4.4</b> Prosentase Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Jabatan...	77
<b>Grafik 4.5</b> Grafik Deskriptif Ekspektasi <i>Core Value</i> .....	81
<b>Grafik 4.6</b> Grafik Deskriptif Persepsi <i>Core Value</i> .....	83
<b>Grafik 4.7</b> Grafik Hasil Plot Nilai Koordinat Kartesius Tingkat Kepentingan Vs Tingkat Melekatnya <i>Core Value</i> .....	88

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 2.1</b>	Nilai bagi Pelanggan.....	43
<b>Rumus 4.1</b>	Jumlah Sampel Minimum yang dibutuhkan.....	73
<b>Rumus 4.2</b>	Skor Rata-Rata Tingkat Melekat & Kepentingan <i>Core Value</i> dan Menentukan Titik Potong Koordinat Kartesius.....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran A.1</b>	Lembar Instrumen Penelitian / Kuesioner.....	112
<b>Lampiran A.2</b>	Lembar Instrumen Penelitian / Kuesioner (lanjutan).....	113
<b>Lampiran A.3</b>	Tabulasi Data untuk Validitas Instrumen Ekspektasi.....	114
	Tabulasi Data untuk Validitas Instrumen Persepsi.....	114
<b>Lampiran A.4</b>	Hasil Analisis Validitas Instrumen Ekspektasi & Persepsi <i>Core Value</i> .....	115
<b>Lampiran A.5</b>	Tabulasi Data Hasil Penelitian Instrumen Ekspektasi Responden.....	116
<b>Lampiran A.6</b>	Tabulasi Data Hasil Penelitian Instrumen Ekspektasi Responden (lanjutan).....	117
<b>Lampiran A.7</b>	Tabulasi Data Hasil Penelitian Instrumen Persepsi Responden.....	118
<b>Lampiran A.8</b>	Tabulasi Data Hasil Penelitian Instrumen Persepsi Responden (lanjutan).....	119
<b>Lampiran B.1</b>	Tabulasi Data Deskriptif Ekpektasi dan Persepsi <i>Core Value</i> .....	121
<b>Lampiran B.2</b>	Tabulasi dan Diagram Kartesius Skor Rata-Rata Tertimbang <i>Core Value</i> .....	122
<b>Lampiran B.3</b>	Data Hasil olah (Awal) Ekspektasi, <i>Correlation Matrix</i> , <i>Inverse of Correlation Matrix</i> .....	123
<b>Lampiran B.4</b>	<i>KMO and Bartlett Test</i> , <i>Tabel Anti-image Matrices</i> .....	124
<b>Lampiran B.5</b>	Tabel <i>Communalities</i> , Tabel <i>Total Variance Explained</i>	125
<b>Lampiran B.6</b>	Tabel <i>Componen Matrix</i> , Tabel <i>Rotated Component Matrix</i> , Tabel <i>Component Transformation Matrix</i> .....	126
<b>Lampiran B.7</b>	Tabel <i>Component Score Coefficient Matrix</i> , Tabel <i>Component Score Covariance Matrix</i> .....	127

<b>Lampiran B.8</b>	Tabel <i>Descriptive Statistics</i> (Hasil olah ke-2), Tabel <i>Correlation Matrix</i> .....	128
<b>Lampiran B.9</b>	Tabel <i>Inverse of Correlation Matrix</i> , Tabel <i>KMO and Bartlett Test</i> , Tabel <i>Anti-image Matrix</i> .....	129
<b>Lampiran B.10</b>	Tabel <i>Communalities</i> , Tabel <i>Total Variance Explained</i> ..	130
<b>Lampiran B.11</b>	Tabel <i>Component Matrix</i> , <i>Rotated Component Matrix</i> , <i>Component Transformation Matrix</i> , <i>Component Score Coefficient Matrix</i> , <i>Component Score Covariance Matrix</i> .....	131