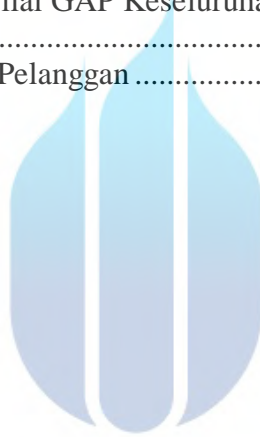


DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Penjualan Unit Forklift PT. Kasana Teknindo Gemilang	2
4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
4.2	Data Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	26
4.3	Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja	26
4.4	Data Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	27
4.5	Data Karakteristik Responden Menurut Rentang Usia	27
4.6	Data Karakteristik Responden Menurut Lama Bekerja	28
4.7	Hasil Uji Validitas	28
4.8	Hasil Uji Reliabilitas	30
4.9	Hasil Perhitungan Nilai GAP Keseluruhan.....	32
4.10	Rank GAP	33
4.11	Matriks Kebutuhan Pelanggan	35



UNIVERSITAS
MERCU BUANA