

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.2	Hasil rekapitulasi kuisioner terbuka.....	32
Tabel 4.3	Penentuan Atribut Kuisioner Tertutup.....	33
Tabel 4.4	Rekapitulasi Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.5	Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.6	Rekapitulasi Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan Bobot.....	38
Tabel 4.10	Hasil Uji Perhitungan Mean.....	39
Tabel 4.11	Gap antara Persepsi dengan Harapan.....	40
Tabel 4.12	Data <i>voice of customer</i>	44
Tabel 4.13	Distibusi Frekuensi Kebutuhan Nasabah	45
Tabel 4.14	Data nilai kepentingan	45
Tabel 4.15	<i>Customer Satisfaction Performance</i>	46
Tabel 4.16	<i>Expected Satisfaction Performance</i>	46
Tabel 4.17	Nilai Target Tiap Atribut	47
Tabel 4.18	Data <i>Improvement Ratio</i>	47
Tabel 4.19	Ketentuan Penilaian Sales Point	48
Tabel 4.20	Nilai Bobot Atribut Jasa (Raw Weight).....	48
Tabel 4.21	Nilai Normalisasi Atribut Jasa (<i>Normalized Raw Weight</i>)	49
Tabel 4.22	Submatriks Perencanaan <i>House of Quality</i>	49
Tabel 4.23	Data <i>Technical Response</i>	50
Tabel 4.24	Data <i>Technical matrix</i>	52
Tabel 4.25	Arah Perbaikan & Target Respon Teknik.....	53
Tabel 4.26	Skor Servqual.....	64
Tabel 4.27	Analisa Respon Teknik terhadap Atribut Pelayanan	65

Tabel 4.28 Kepentingan Relatif *Technical Targets* 66

