

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Kekuatan Hubungan Kebutuhan Customer	15
2.2 Tabel Korelasi Matriks C.....	16
2.3 Tabel Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	19
2.4 Tabel Penelitian Terdahulu	20
4.1 Tabel Jumlah dan Rata-rata Kuesioner Tingkat Kinerja.....	31
4.2 Tabel Jumlah dan Rata-rata Kuesioner Tingkat Harapan	32
4.3 Tabel Uji Validitas X (Kualitas Jasa) Kuesioner Persepsi.....	33
4.4 Tabel Uji Validitas Y (Kualitas Jasa) Kuesioner Ekspektasi.....	34
4.5 Tabel Distribusi Butir Pertanyaan Kuesioner	35
4.6 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan Aplikasi SPSS 16	35
4.7 Tabel Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas <i>Service</i>	36
4.8 Tabel Skor Rata-rata Masing-masing Dimensi <i>Servqual</i>	37
4.9 Tabel Matriks Kebutuhan Pelanggan.....	40
4.10 Tabel Respon Teknis Atribut Jasa	41
4.11 Tabel Nilai Target tiap Atribut	41
4.12 Tabel Nilai Rasio Perbaikan tiap Atribut.....	42
4.13 Tabel Ketentuan Penilaian <i>Sales Point</i>	42
4.14 Tabel Nilai Bobot Atribut Jasa	43
4.15 Tabel Nilai Normalisasi Bobot Atribut Jasa	43
4.16 Tabel Kekuatan Hubungan	44
4.17 Tabel Matriks Hubungan <i>Whats</i> dan <i>Hows</i>	44
4.18 Tabel Penentuan DOI.....	45
4.19 Tabel Hubungan Antar Matriks <i>Hows</i>	46
4.20 Tabel Nilai Hubungan Antar Matriks <i>Hows</i>	47