

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sasaran dan Manfaat Service Excellent.....	15
Tabel 2.2 State of the Art	24
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.2 Pendidikan Responden	33
Tabel 4.3 Profesi/Pekerjaan Responden.....	34
Tabel 4.4 Jumlah penghuni rumah	34
Tabel 4.5 Pemakaian Listrik	35
Tabel 4.6 Frekuensi tempat pembayaran listrik	35
Tabel 4.7 Persentase Indikator Tangible	36
Tabel 4.8 Persentase Indikator Reliability	37
Tabel 4.9 Persentase Indikator Responsiveness.....	38
Tabel 4.10 Persentase Indikator Assurance	38
Tabel 4.11 Persentase Indikator Emphaty.....	39
Tabel 4.12 Persentase Indikator Desire Service.....	40
Tabel 4.13 Persentase Indikator Adequate Service.....	40
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.15 Kebutuhan Pelanggan	43
Tabel 4.16 Jumlah Nilai Ekspektasi Kebutuhan Pelanggan	44
Tabel 4.17 Frekuensi Kebutuhan Pelanggan.....	45
Tabel 4.18 Penetapan Derajat Kebutuhan Pelangga	45
Tabel 4.19 Competitive Benchmarking	46
Tabel 4.20 Karakteristik Teknis.....	46
Tabel 4.21 Technical Targets.....	49
Tabel 4.22 Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif	49