

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Oerasional Variabel	34
TABEL 3.2 Alternatif Jawaban Kepentingan Berdasarkan Metode Skala Likert	36
TABEL 3.3 Alternatif Jawaban Kinerja Berdasarkan Metode Skala Likert	36
tabel 4.1 Interval Rata-Rata Skor.....	44
Tabel 4.2 Nilai Skor Kriterion.....	44
Tabel 4.3 Rating Scale.....	45
Tabel 4.4 Uji Validitas Tingkat Kinerja	46
Tabel 4.5 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kinerja.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan	49
Tabel 4.8 Tingkat Kinerja Pakaian Dan Penampilan Karyawan Rapih.....	50
Tabel 4.9 Tingkat Kinerja Ketersediaan Sarana Informasi Komunikasi	51
Tabel 4.10 Tingkat Kinerja Ketepatan Waktu Penyelesaian Sesuai Dengan Janji Yang Sudah Diberikan	52
Tabel 4.11 Tingkat Kinerja Petugas Memberikan Penyelesaian Saat Terjadi Kesalahan	53
Tabel 4.12 Tingkat Kinerja Ketelitian Petugas Dalam Menginput Jadwal Atau Nilai	54
Tabel 4.13 Tingkat Kinerja Kemampuan Melayani Secara Profesional Pada Jam Sibuk	55
Tabel 4.14 Tingkat Kinerja Cepat Dalam Meresepon Keluhan Mahasiswa.....	56
Tabel 4.15 Tingkat Kinerja Cepat Memperbaiki Apabila Terjadi Kesalahan	57
Tabel 4.16 Tingkat Kinerja Informasi Mengenai Jadwal Kuliah Yang Tepat.....	58
Tabel 4.17 Tingkat Kinerja Petugas Yang Mahir Sesuai Dengan Bidang Keahliannya.....	59
Tabel 4.18 Tingkat Kinerja Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Komunikasi Antara Karyawan Dengan Mahasiswa.....	60
Tabel 4.19 Tingkat Kinerja Kejelasan Petugas Dalam Menyampaikan Informasi	61
Tabel 4.20 Tingkat Kepentingan Pakaian Dan Penampilan Karyawan Rapih	62
Tabel 4.21 Tingkat Kepentingan Ketersediaan Sarana Informasi Komunikasi.....	63

Tabel 4.22 Tingkat Kepentingan Ketepatan Waktu Penyelesaian Sesuai Dengan Janji Yang Sudah Diberikan	64
Tabel 4.23 Tingkat Kepentingan Petugas Memberikan Penyelesaian Saat Terjadi Kesalahan	65
Tabel 4.24 Tingkat Kepentingan Ketelitian Petugas Dalam Menginput Jadwal Atau Nilai...66	
Tabel 4.25 Tingkat Kepentingan Kemampuan Melayani Secara Profesional Pada Jam Sibuk	67
Tabel 4.26 Tingkat Kepentingan Cepat Dalam Merespon Keluhan Mahasiswa	68
Tabel 4.27 Tingkat Kepentingan Cepat Memperbaiki Apabila Terjadi Kesalahan	69
Tabel 4.28 Tingkat Kepentingan Informasi Mengenai Jadwal Kuliah Yang Tepat	70
Tabel 4.29 Tingkat Kepentingan Petugas Yang Mahir Sesuai Dengan Bidang Keahliannya 71	
Tabel 4.30 Tingkat Kepentingan Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Komunikasi Antara Karyawan Dengan Mahasiswa	72
Tabel 4.31 Tingkat Kepentingan Kejelasan Petugas Dalam Menyampaikan Informasi.....	73
Tabel 4.32 Nilai Rata-Rata Layanan.....	74
Tabel 4.33 Tingkat Kepuasan Mahasiswa	75
Tabel 4.34 Importance Rating	76
Tabel 4.35 Keunggulan Pelayanan	77
Tabel 4.36 Improvement Ratio.....	79
Tabel 4.37 Matrik Hubungan.....	81
Tabel 4.38 Target Karakteristik Teknis	83