

## Daftar Tabel

Tabel I.1 Jumlah Penghuni Asrama Tahun 2016 .....	1
Tabel I.2 Program Kegiatan Pembinaan <i>Soft Skill</i> Tahun 2016 .....	2
Tabel I.3 Deskripsi Keluhan Penghuni Asrama Universitas Telkom.....	3
Tabel I.4 Kategori Keluhan dalam Dimensi <i>Service Quality</i> .....	5
Tabel II.1 Definisi Konsep dari Lima Dimensi <i>Service Quality</i> .....	15
Tabel IV.1 Definisi Operasional.....	29
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	33
Tabel IV.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Nama Gedung Asrama .....	36
Tabel IV.5 WAP <i>Reliability</i> .....	38
Tabel IV.6 WAP <i>Assurance</i> .....	39
Tabel IV.7 WAP <i>Tangibles</i> .....	40
Tabel IV.8 WAP <i>Empathy</i> .....	41
Tabel IV.9 WAP <i>Responsiveness</i> .....	42
Tabel IV.10 Daftar Atribut <i>Voice of Customer</i> .....	43
Tabel IV.11 Daftar Atribut <i>Technical Descriptors</i> .....	45
Tabel IV.12 <i>Relationship Between Voice of Customer and Technical Descriptors</i> .....	46
Tabel IV.13 <i>Correlation Matrix</i> .....	50
Tabel IV.14 <i>Prioritized Customer Requirement</i> .....	53
Tabel IV.15 <i>Prioritized Technical Descriptors</i> .....	58
Tabel V.1 Atribut <i>Voice of Customer</i> dengan Peringkat Terbesar .....	61
Tabel V.2 Atribut <i>Technical Descriptor</i> dengan Peringkat Terbesar.....	65