

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Review Saran Pelanggan.....	5
Tabel 1. 2 Perbandingan Kompetitor dibidang Photobooth.....	6
Tabel 1. 3 Alternatif Solusi.....	9
Tabel 2. 1 Alasan Memilih Teori.....	23
Tabel 3. 1 Pengumpulan Data.....	27
Tabel 3. 2 Kategori Persentase.....	30
Tabel 3. 3 Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	32
Tabel 4. 1 Penyusunan Atribut Kebutuhan.....	33
Tabel 4. 2 Skala Pengukuran Tingkat Kepentingan.....	35
Tabel 4. 3 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	36
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Harapan.....	41
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Persepsi.....	41
Tabel 4. 7 Tabel Distribusi Tanggapan Persepsi Responden Terhadap Dimensi Tangible.....	42
Tabel 4. 8 Tabel Distribusi Tanggapan Persepsi Responden Terhadap Dimensi Reliability.....	43
Tabel 4. 9 Tabel Distribusi Tanggapan Persepsi Responden Terhadap Dimensi Responsiveness.....	45
Tabel 4. 10 Tabel Distribusi Tanggapan Persepsi Responden Terhadap Dimensi Assurance.....	47
Tabel 4. 11 Tabel Distribusi Tanggapan Persepsi Responden Terhadap Dimensi Empathy.....	49
Tabel 4. 12 Hasil Pengolahan Data Tingkat Kepuasan.....	51
Tabel 4. 13 Tabel Distribusi Tanggapan Harapan Responden Terhadap Dimensi Tangible.....	52
Tabel 4. 14 Tabel Distribusi Tanggapan Harapan Responden Terhadap Dimensi Reliability.....	54

Tabel 4. 15 Tabel Distribusi Tanggapan Harapan Responden Terhadap Dimensi Responsiveness	56
Tabel 4. 16 Tabel Distribusi Tanggapan Harapan Responden Terhadap Dimensi Assurance	58
Tabel 4. 17 Tabel Distribusi Tanggapan Harapan Responden Terhadap Dimensi Empathy	60
Tabel 4. 18 Hasil Pengolahan Data Tingkat Kepentingan.....	61
Tabel 4. 19 Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)	62
Tabel 4. 20 Weight Factor (WF) dan Weight Score (WS)	64
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Klasifikasi Indikator	66
Tabel 4. 22 Strategi Solusi Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 5. 1 Verifikasi	71
Tabel 5. 2 Validasi	72
Tabel 5. 3 Analisis Hasil dari Kuadran I	75
Tabel 5. 4 Analisis Hasil dari Kuadran II	77
Tabel 5. 5 Analisis Hasil dari Kuadran III.....	79
Tabel 5. 6 Analisis Hasil dari Kuadran IV	80
Tabel 5. 7 Sebelum dan Sesudah (ekspektasi) usulan perbaikan ke Mutara Visual.....	82