

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Butir Pertanyaan Kuisisioner Studi Pendahuluan.....	2
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
Tabel 3.1 Customer Satisfaction Index (CSI).....	24
Tabel 3.2 Atribut penelitian.....	24
Tabel 4.1 Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Harapan.....	28
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan dan Kenyataan.....	29
Tabel 4.3 Customer Satisfaction Index.....	31
Tabel 4.4 Nilai index CSI.....	33
Tabel 4.5 Tingkat Kesesuaian IPA.....	34
Tabel 4.6 Mean Importance dan Performance.....	35
Tabel 4.7 Hasil Importance Performance Analysis.....	37
Tabel 4.8 Pemetaan Hasil IPA.....	40
Tabel 4.9 Solusi Perbaikan Atribut RL.5 dan RL.7.....	50
Tabel 4.11 Solusi Perbaikan Atribut RL.8 dan RL.9.....	54
Tabel 4.13 Solusi Perbaikan Atribut A.18.....	57