

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Contoh Skala Likert .....	20
Tabel 3.1 Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 4.1 Dimensi dan Atribut .....	56
Tabel 4.2 Uji Validitas Skor Kepentingan .....	59
Tabel 4.3 Uji Validitas Skor Kepuasan .....	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Skor Kepentingan .....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Skor Kepuasan .....	64
Tabel 4.6 Nilai <i>Fuzzifikasi</i> Kepentingan Pelanggan .....	65
Tabel 4.7 Nilai <i>Fuzzifikasi</i> Kepuasan Pelanggan .....	67
Tabel 4.8 Nilai Derajat Keanggotaan dan <i>Defuzzifikasi</i> Kepentingan Pelanggan .....	70
Tabel 4.9 Nilai Derajat Keanggotaan dan <i>Defuzzifikasi</i> Kepuasan Pelanggan .....	72
Tabel 4.10 Perhitungan <i>Servqual</i> Tiap Atribut .....	75
Tabel 4.11 Perhitungan <i>Servqual</i> dan Kualitas Tiap Dimensi .....	78
Tabel 5.1 Perhitungan <i>Servqual</i> dan Kualitas Tiap Dimensi .....	87
Tabel 5.2 Atribut Yang Diprioritaskan untuk Perbaikan dan Usulan Perbaikan .....	89

