

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	8
Tabel 2.2 Kriteria Indeks Kepuasan	17
Tabel 4.1 Dimensi dan Atribut-atribut Kuisisioner	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
Tabel 4.5 Tabel Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	37
Tabel 4.7. Tingkat Kesesuaian	37
Tabel 4.8. Keputusan <i>Hold and Action</i>	39
Tabel 4.10. Atribut-atribut Pada Kuadran I Berdasarkan Perhitungan IPA	42
Tabel 4.10. Tabel Perhitungan dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> ..	43
Tabel 5.1. Pernyataan Yang Menempati Kuadran I	48
Tabel 5.2. Pernyataan Yang Menempati Kuadran II	49
Tabel 5.3. Pernyataan Yang Menempati Kuadran III	51
Tabel 5.4. Pernyataan Yang Menempati Kuadran IV	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	19
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	30
Gambar 4.1 Diagram Kartesius	41
Gambar 5.1 Diagram Kartesius	47