DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 *Improvement Ratio* 22
Tabel 3. 1 Operasional Variabel 28
Tabel 3. 2 Operasional Variabel (Lanjutan 1) 29
Tabel 3. 2 Operasional Variabel (Lanjutan 2) 30
Tabel 3. 3 Penentuan Skala Ordinal 31
Tabel 3. 4 Tabel Penentuan Variabel dan Atribut 32
Tabel 3. 5 Tabel Pengujian Validasi Tingkat Harapan, Kenyataan, dan Kepentingan 37
Tabel 3. 6 Interpretasi Cronbach's Alpha 39
Tabel 3. 7 Hasil Pengujian *Reliability* 40
Tabel 4. 1 Gambaran umum responden 53
Tabel 4. 2 Perhitungan tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*satisfaction*), dan *performance gap* untuk setiap variabel 54
Tabel 4. 3 Urutan Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan *Performance Gap* Untuk Setiap Variabel 56
Tabel 5. 1 Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan *Performance Gap* Untuk Setiap Variabel 66