

Daftar Tabel

Tabel I.1 Jumlah Penghuni Asrama Tahun 2016	1
Tabel I.2 Program Kegiatan Pembinaan <i>Soft Skill</i> Tahun 2016	2
Tabel I.3 Deskripsi Keluhan Penghuni Asrama Universitas Telkom.....	3
Tabel I.4 Kategori Keluhan dalam Dimensi <i>Service Quality</i>	5
Tabel II.1 Definisi Konsep dari Lima Dimensi <i>Service Quality</i>	15
Tabel IV.1 Definisi Operasional.....	29
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	33
Tabel IV.3 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Nama Gedung Asrama	36
Tabel IV.5 WAP <i>Reliability</i>	38
Tabel IV.6 WAP <i>Assurance</i>	39
Tabel IV.7 WAP <i>Tangibles</i>	40
Tabel IV.8 WAP <i>Empathy</i>	41
Tabel IV.9 WAP <i>Responsiveness</i>	42
Tabel IV.10 Daftar Atribut <i>Voice of Customer</i>	43
Tabel IV.11 Daftar Atribut <i>Technical Descriptors</i>	45
Tabel IV.12 <i>Relationship Between Voice of Customer and Technical Descriptors</i>	46
Tabel IV.13 <i>Correlation Matrix</i>	50
Tabel IV.14 <i>Prioritized Customer Requirement</i>	53
Tabel IV.15 <i>Prioritized Technical Descriptors</i>	58
Tabel V.1 Atribut <i>Voice of Customer</i> dengan Peringkat Terbesar	61
Tabel V.2 Atribut <i>Technical Descriptor</i> dengan Peringkat Terbesar.....	65