

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 <i>Operasional Metric</i>	10
Tabel II-1 Dimensi <i>Instrument</i> Ukuran <i>SERVQUAL</i>	20
Tabel II-2 Tinjauan Tugas Akhir sebelumnya	23
Tabel III-1 Dimensi dan Atribut	28
Tabel III-2 Skala <i>likert</i> kuesioner	30
Tabel IV- 1 Nilai Rata-Rata Kesenjangan (GAP).....	34
Tabel IV-2 Usulan Perbaikan.....	35
Tabel IV-3 <i>Requirement</i> dan <i>Output</i> Pelayanan	37
Tabel IV-4 <i>Net Promoter Score</i>	39
Tabel V-1 Verifikasi Usulan	42
Tabel V-2 Validasi Usulan.....	43
Tabel V-3 Analisa Sensitifitas	43