

## DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Daftar Hub J&T .....	2
Tabel I- 2 Keluhan Pelanggan .....	3
Tabel I- 3 Persentase keluhan pelanggan .....	4
Tabel III - 1 Rekapitulasi Kebutuhan Data .....	19
Tabel IV- 1 Pertanyaan Dimensi <i>Tengibles</i> .....	20
Tabel IV- 2 Pertanyaan Dimensi <i>Reliability</i> .....	20
Tabel IV- 3 Pertanyaan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	21
Tabel IV- 4 Pertanyaan Dimensi <i>Assurance</i> .....	21
Tabel IV- 5 Pertanyaan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	21
Tabel IV- 6 Pertanyaan Rekapitulasi Dimensi Kualitas .....	22
Tabel IV- 7 <i>Skala Likert</i> .....	22
Tabel IV- 8 Hasil Kuesioner Harapan .....	23
Tabel IV- 9 Hasil Kuesioner Kenyataan.....	25
Tabel IV- 10 Perhitungan Nilai Kesenjangan.....	27
Tabel IV- 11 Rekapitulasi Nilai Kesenjangan .....	29
Tabel IV- 12 Rekapitulasi Aspek Pertanyaan .....	31
Tabel IV- 13 Tabel <i>Techincal Requirement</i> .....	32
Tabel IV- 14 Skala Nilai Target.....	32
Tabel IV- 15 Nilai Target dari Aspek Permasalahan .....	33
Tabel IV- 16 <i>Rasio</i> Perbaikan.....	33
Tabel IV- 17 <i>Skala Sales Point</i> .....	34
Tabel IV- 18 Bobot dan Normalisasi.....	34
Tabel IV- 19 Simbol Hubungan .....	35
Tabel IV- 20 Matriks Rekapitulasi .....	36
Tabel IV- 21 Simbol DOI .....	36
Tabel IV- 22 Tabel DOI.....	37
Tabel V- 1 Rata-rata Skor <i>Servqual</i> .....	38
Tabel V- 2 Peringkat <i>Gap</i> Tertinggi .....	40
Tabel V - 3 Usulan Perbaikan .....	46