

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jumlah Sumber Daya.....	3
Tabel I. 2 Data Jenis Customer	5
Tabel I. 3 Jenis Kendaraan Delivery	6
Tabel I. 4 Absen Pegawai	6
Tabel I. 5 <i>Customer Complain</i>	7
Tabel I. 6 Analisis Potential Loss	9
Tabel I. 7 Alternatif Solusi.....	11
Tabel II. 1 Pemilihan Teori/ model/ kerangka standar perancangan	24
Tabel III. 1 Pengkodean Dimensi	27
Tabel IV. 1 Spesifikasi Rancangan dan Standar Rancangan	32
Tabel IV. 2 <i>Voice of Customer</i>	35
Tabel IV. 3 Pretest	37
Tabel IV. 4 <i>Pretest</i> Validitas Persepsi	38
Tabel IV. 5 <i>Pretest</i> Validitas Harapan.....	39
Tabel IV. 6 <i>Pretest Reliability Statistics</i>	40
Tabel IV. 7 <i>Pretest Reliability Statistics</i>	40
Tabel IV. 8 <i>Screening Questions</i>	40
Tabel IV. 9 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	41
Tabel IV. 10 Uji Validitas Persepsi	42
Tabel IV. 11 Uji Validitas Harapan	42
Tabel IV. 12 Uji reliabilitas persepsi	43
Tabel IV. 13 Uji reliabilitas harapan.....	43
Tabel IV. 14 Dimensi <i>Reliability</i>	43
Tabel IV. 15 Dimensi Assurance	44
Tabel IV. 16 Dimensi <i>Tangible</i>	45
Tabel IV. 17 Dimensi Empathy	45
Tabel IV. 18 Dimensi Responsiveness	46
Tabel IV. 19 Data <i>service quality</i>	47
Tabel IV. 20 Priority Ranking	48
Tabel IV. 22 Kuadran Customer	50
Tabel IV. 23 Analisis Kuadran	51
Tabel IV. 24 Hasil Rancangan	52
Tabel IV. 25 Verifikasi Hasil Rancangan	53
Tabel V. 1 Validasi Hasil Rancangan	54
Tabel V. 2 Evaluasi Hasil Rancangan.....	54
Tabel V. 3 Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Rancangan	55
Tabel VI. 1 Kesimpulan	57