

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1. 1 Rekapitulasi hasil survey kepuasan pelanggan.....	4
Tabel I.1. 2 <i>Job description</i> .....	5
Tabel I.1. 3 Faktor penilaian kinerja karyawan .....	6
Tabel I.1. 4 <i>Form</i> penilaian kinerja karyawan .....	7
Tabel II.2. 1 Alasan pemilihan teori .....	20
Tabel III.1.1. 1 Mekanisme pengumpulan data.....	21
Tabel III.1.2.1. 1 Indikator pelayanan.....	23
Tabel III.1.2.3. 1 Skala pengukuran.....	24
Tabel III.2. 1 Sistem terintegrasi .....	27
Tabel IV.2.2. 1 Karakteristik responden .....	29
Tabel IV.2.3. 1 Hasil uji validitas awal.....	29
Tabel IV.2.3. 2 Hasil uji reliabilitas awal .....	30
Tabel IV.2.5. 1 Hasil uji validitas keseluruhan .....	31
Tabel IV.2.5. 2 Hasil uji reliabilitas keseluruhan .....	32
Tabel IV.2.6. 1 Rekapitulasi hasil pengolahan data <i>service quality</i> .....	32
Tabel IV.2.7. 1 Rekapitulasi klasifikasi indikator .....	34
Tabel IV.2.7. 2 Rekapitulasi responden pada kuadran .....	35
Tabel IV.2.8. 1 Usulan sistem terintegrasi.....	36
Tabel V.1. 1 Validasi .....	37
Tabel V.2. 1 Hasil kuadran A.....	38
Tabel V.2. 2 Hasil kuadran B .....	39
Tabel V.2. 3 Hasil kuadran C .....	40
Tabel V.2. 4 Hasil kuadran D.....	41