

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Mahasiswa Aktif Instansi ABC.....	28
Tabel 3. 2 Data Mahasiswa Aktif Fakultas Teknologi dan Desain .....	29
Tabel 3. 3 Data Mahasiswa Aktif Fakultas Humaniora dan Bisnis.....	29
Tabel 3. 4 Skala Linguistik Persepsi dan Ekspektasi .....	31
Table 4. 1 Perhitungan Pengujian Validitas Data .....	40
Table 4. 2 Uji Reliabilitas Keseluruhan Atribut Kuesioner .....	42
Table 4. 3 Perhitungan Nilai Ekspektasi Mahasiswa Instansi ABC.....	44
Table 4. 4 Perhitungan Nilai Persepsi Mahasiswa Instansi ABC.....	47
Table 4. 5 Perhitungan <i>ServQual</i> Skor Setiap Atribut Pelayanan .....	49
Table 4. 6 Perhitungan <i>ServQual</i> Score Setiap Dimensi Pelayanan .....	51
Table 4. 7 Level of Importance .....	56
Table 4. 8 Nilai Goal Instansi ABC.....	58
Table 4. 9 Penentuan Titik Penjualan (Sales Point) Instansi ABC.....	60
Table 4. 10 Nilai Improvement Ratio (IR).....	61
Table 4. 11 Row Weight dan Normalized Row Weight Instansi ABC .....	64
Table 4. 12 Technical Response Pada Setiap Atribut .....	68
Table 4. 13 Respon Teknis Pada Setiap Atribut Dalam Matrix.....	70
Table 4. 14 Simbol Correlation Matrix .....	71
Table 4. 15 Correlation Matrix.....	71
Table 4. 16 Simbol- Simbol Relationship Matrix .....	72
Table 4. 17 Penentuan Relationship Matrix .....	72
Table 4. 18 Simbol Arah Pengembangan Respon Teknis .....	74
Table 4. 19 Arah Pengembangan Respon Teknis .....	74
Table 4. 20 Nilai Absolute Importance .....	76
Table 4. 21 Nilai Relative Importance .....	77
Table 4. 22 House of Quality .....	80