

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Intensitas Kepentingan AHP	25
Tabel 2.2 <i>Consistency Index</i>	26
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1 Ukuran Kinerja.....	51
Tabel 4.2 Ukuran Strategis	53
Tabel 4.3 Penilaian Perbandingan Berpasangan.....	54
Tabel 4.4 Perhitungan Skor Total	55
Tabel 4.5 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.6 <i>r Product Moment</i>	60
Tabel 4.7 Korelasi Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 4.8 Jenis Kelamin Responden Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4.9 Usia Responden Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4.10 Jenis Pekerjaan Responden Kepuasan Pelanggan.....	65
Tabel 4.11 Pendidikan Terakhir Responden Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.12 Jawaban Pertanyaan 1 - Responsivitas	67
Tabel 4.13 Jawaban Pertanyaan 2 - Responsivitas	68
Tabel 4.14 Jawaban Pertanyaan 3 - Responsivitas	68
Tabel 4.15 Jawaban Pertanyaan 4 - Responsivitas	69
Tabel 4.16 <i>Responsiveness</i> (cepat tanggap).....	69
Tabel 4.17 Jawaban Pertanyaan 5 – Kualitas Layanan.....	70
Tabel 4.18 Jawaban Pertanyaan 6– Kualitas Layanan.....	71
Tabel 4.19 Jawaban Pertanyaan 7 – Kualitas Layanan.....	71
Tabel 4.20 Jawaban Pertanyaan 8 – Kualitas Layanan.....	72
Tabel 4.21 Kualitas Layanan yang diberikan oleh <i>Sales</i>	72
Tabel 4.22 Jawaban Pertanyaan 9 – Tanggapan Terhadap Keluhan	73
Tabel 4.23 Jawaban Pertanyaan 10 – Tanggapan Terhadap Keluhan	74
Tabel 4.24 Tanggapan terhadap Keluhan.....	74
Tabel 4.25 Pertanyaan 11 – Kepercayaan dan Keandalan	75
Tabel 4.26 Pertanyaan 12 – Kepercayaan dan Keandalan	75
Tabel 4.27 Pertanyaan 13 – Kepercayaan dan Keandalan	76
Tabel 4.28 Kepercayaan dan Keandalan Pelanggan.....	76

Tabel 4.29 Kesimpulan Atribut Kepuasan Pelanggan	77
Tabel 4.30 Total Jumlah Pelanggan	78
Tabel 4.31 Persentase OTIF	79
Tabel 4.32 Persentase <i>Damage rate</i>	80
Tabel 4.33 Uji Validitas Kepuasan Karyawan	81
Tabel 4.34 Korelasi Kepuasan Karyawan.....	83
Tabel 4.35 Jenis kelamin Responden Kepuasan Karyawan.....	87
Tabel 4.36 Usia Responden Kepuasan Karyawan	88
Tabel 4.37 Pekerjaan Responden Kepuasan Karyawan.....	89
Tabel 4.38 Pendidikan Terakhir Responden Kepuasan Karyawan	90
Tabel 4.39 Lama bekerja Responden Kepuasan Karyawan.....	90
Tabel 4.40 Jumlah Tanggungan Keluarga Responden Kepuasan Karyawan.....	92
Tabel 4.41 Jawaban Pertanyaan 1 – Kepuasan Karyawan terhadap Pekerjaan	93
Tabel 4.42 Jawaban Pertanyaan 2 – Kepuasan Karyawan terhadap Pekerjaan	93
Tabel 4.43 Jawaban Pertanyaan 3 – Kepuasan Karyawan terhadap Pekerjaan	94
Tabel 4.44 Jawaban Pertanyaan 4 – Kepuasan Karyawan terhadap Pekerjaan	94
Tabel 4.45 Jawaban Pertanyaan 5 – Kepuasan Karyawan terhadap Pekerjaan	95
Tabel 4.46 Jawaban Pertanyaan 6 – Kepuasan Karyawan terhadap Pekerjaan	95
Tabel 4.47 Jawaban Pertanyaan 7 – Kepuasan Karyawan terhadap Pekerjaan	95
Tabel 4.48 Jawaban Pertanyaan 8 - Kepuasan Karyawan terhadap Pekerjaan.....	96
Tabel 4.49 Jawaban Pertanyaan 9 - Kepuasan Karyawan terhadap Pekerjaan.....	96
Tabel 4.50 Kepuasan terhadap pekerjaan	97
Tabel 4.51 Jawaban Pertanyaan 10 – Kepuasan terhadap Imbalan yang diperoleh	98
Tabel 4.52 Jawaban Pertanyaan 11 – Kepuasan terhadap Imbalan yang diperoleh.....	98
Tabel 4.53 Jawaban Pertanyaan 12 – Kepuasan terhadap Imbalan yang diperoleh	99
Tabel 4.54 Kepuasan terhadap Imbalan yang diperoleh.....	99
Tabel 4.55 Pertanyaan 13 – Kepuasan terhadap Lingkungan Pekerjaan	100
Tabel 4.56 Pertanyaan 14 – Kepuasan terhadap Lingkungan Pekerjaan	100
Tabel 4.57 Pertanyaan 15 – Kepuasan terhadap Lingkungan Pekerjaan	101
Tabel 4.58 Pertanyaan 16 – Kepuasan terhadap Lingkungan Pekerjaan	101
Tabel 4.59 Pertanyaan 17 – Kepuasan terhadap Lingkungan Pekerjaan	102
Tabel 4.60 Pertanyaan 18 – Kepuasan terhadap Lingkungan Pekerjaan	102
Tabel 4.61 Pertanyaan 19 – Kepuasan terhadap Lingkungan Pekerjaan	103
Tabel 4.62 Kepuasan terhadap Lingkungan Pekerjaan.....	103

Tabel 4.63 Kepuasan terhadap Lingkungan Pekerjaan.....	104
Tabel 4.64 Kesimpulan Atribut Kepuasan Karyawan.....	105
Tabel 4.65 Perhitungan Skor <i>Balanced scorecard</i> Perusahaan XYZ	88