

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sales Flexi Trendy Kota Bandung	I-2
Tabel 1.2	Total Komplain Flexi Trendy Kota Bandung	I-2
Tabel 4.1	Nilai CSI Keseluruhan	III-6
Tabel 4.2	Nilai CSI Layanan Dasar/Utama	III-6
Tabel 4.3	Nilai CSI Layanan Pendukung	III-7
Tabel 4.4	Nilai MSA, MSS, Posisi ZOT Keseluruhan	IV-7
Tabel 4.5	Nilai MSA, MSS, Posisi ZOT Layanan Dasar / Utama	IV-7
Tabel 4.6	Nilai MSA, MSS, Posisi ZOT Layanan Pendukung	IV-8
Tabel 4.7	Urutan Prioritas Perbaikan Layanan Dasar dengan Matriks IP	IV-18
Tabel 4.8	Urutan Prioritas Perbaikan Layanan Pendukung dengan Matriks IP	IV-18
Tabel 4.9	Urutan Prioritas Perbaikan Layanan Dasar dengan Metode CSI	IV-18
Tabel 4.10	Urutan Prioritas Perbaikan Layanan Pendukung dengan Metode CSI	IV-19
Tabel 4.11	Urutan Prioritas Perbaikan Layanan Dasar dengan Metode ZOT	IV-19
Tabel 4.12	Urutan Prioritas Perbaikan Layanan Pendukung dengan Metode ZOT	IV-19
Tabel 5.1	Nilai Layanan Diterima, Layanan Harapan dan Nilai CSI per Layanan per Dimensi	V-2
Tabel 5.2	Nilai MSA, MSS dan Posisi ZOT per Layanan per Dimensi	V-3
Tabel 5.3	Variabel Layanan Dasar dengan Kepuasan Tertinggi	V-9
Tabel 5.4	Variabel Layanan Dasar dengan Kepuasan Terendah	V-12
Tabel 5.5	Variabel Layanan Pendukung dengan Kepuasan Tertinggi	V-14
Tabel 5.6	Variabel Layanan Pendukung dengan Kepuasan Terendah	V-15
Tabel 5.7	Usulan Perbaikan Layanan Dasar Berdasarkan Nilai CSI, Nilai ZOT dan Matriks Importance Performance	V-18
Tabel 5.8	Usulan Perbaikan Layanan Pendukung Berdasarkan Nilai CSI, Nilai ZOT dan Matriks Importance Performance	V-25