

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Karakteristik Responden PelangganMahasiswa37
Tabel 2	Karakteristik Responden Karyawan/Dosen 39
Tabel 3.	Rekapitulasi Hasil Uji validitas Kuesioner Pelanggan/Mahasiswa.....42
Tabel 4	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabel Kuesioner Pelanggan/Mahasiswa.....43
Tabel 5	Persepsi Pelanggan/Mahasiswa Terhadap Fasilitas Akademik.....44
Tabel 6	Persepsi Pelanggan/Mahasiswa Terhadap realisasi pelayanan45
Tabel 7	Persepsi Pelanggan/Mahasiswa Terhadap Respon institusi akan kebutuhan Pelanggan/Mahasiswa47
Tabel 8	Persepsi Pelanggan/Mahasiswa Terhadap Kemampuan Karyawan/Dosen.....48
Tabel 9	Persepsi Pelanggan/Mahasiswa Terhadap Empati Institusi..... 49
Tabel 10	Rekapitulasi Persentase Persepsi Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa.....51
Tabel 11	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa53
Tabel 12	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa.....55
Tabel 13.	Perkembangan IPK dan TOEFL Mahasiswa FEB Unila.....56
Tabel 14.	Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner Karyawan Dosen Tahap I.....64
Tabel 15.	Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner Karyawan Dosen Tahap 2.....65
Tabel 16.	Pengujian Realibilitas Kuesioner Dosen/Karyawan.....66
Tabel 17.	Persepsi Kepuasan Karyawan Kuesioner Dosen/Karyawan.....67
Tabel 18.	Persentase Kepuasan Karyawan Kuesioner Karyawan/Dosen.....68
Tabel 19.	Persentase tentang Pengetahuan Visi dan Misi Institusi.....74
Tabel 20	Persentase tentang Sistem Informasi Perusahaan76