

## DAFTAR NOTASI

Notasi	Keterangan
<b>Atribut Kuesioner</b>	
KP	Kepentingan
KU	Kepuasan
<b>Persamaan <i>Service Quality</i></b> (2.1)	
G	Tingkat kesenjangan kualitas/nilai gap
P	Nilai kualitas yang dirasakan saat ini/kenyataan
E	Nilai kualitas yang diharapkan/Kepentingan
<b>Persamaan <i>Mean Importance Score (MIS)</i></b> (2.2), (2.3)	
N	Jumlah Pelanggan
$Y_i$	Nilai Kepentingan atribut Y ke-i
$X_i$	Nilai Kepuasan atribut X ke-i
<b>Persamaan <i>Weight Factors (WF)</i></b> (2.4)	
$Y_i$	Atribut kepentingan Y ke-i
<b>Persamaan <i>Weight Score (WS)</i></b> (2.5)	
i	Atribut ke-i
<b>Persamaan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i></b> (2.6)	
p	Jumlah atribut kepentingan
HS	( <i>Highest Scale</i> ) Skala maksimum yang digunakan
<b>Persamaan Tingkat Kesesuaian</b> (2.7)	
$T_{ki}$	Tingkat Kesesuaian
$\sum X_i$	Skor penilaian kinerja/kenyataan
$\sum Y_i$	Skor penilaian kepentingan/Kepentingan responden
<b>Persamaan Titik Sumbu (X, Y)</b> (2.10), (2.11)	
$\bar{X}$	Batas Sumbu X (Tingkat Kepuasan)
$\bar{Y}$	Batas Sumbu Y (Tingkat Kepentingan)
n	Jumlah atribut/pertanyaan
<b>Persamaan Derajat Kebebasan</b> (2.12)	
df	<i>Degree of freedom</i>
n	Jumlah Sampel
k	Jumlah Variabel Bebas atau Terikat
<b>Persamaan <i>Lemeshow</i></b> (3.1)	
n	Jumlah Sampel
z	Skor z pada kepercayaan
P	Maksimal estimasi
d	<i>Sampling error</i>