

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.2 Jumlah Pelanggan(level basic) Sekolah Musik Willy Soemantri Taman Palem.....	30
Tabel 3.3 Tabel Test - Retest	34
Tabel 4.1 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	45
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	46
Tabel 4.5 Responden berdasarkan lama berlangganan.....	47
Tabel 4.6 Fasilitas sekolah WS yang bersih dan nyaman.....	47
Tabel 4.7 Kelengkapan instrument yang dimiliki WS	48
Tabel 4.8 Penampilan staff front office yang rapi.....	49
Tabel 4.9 Front office memahami akan keinginan dan kebutuhan pelanggan.....	49
Tabel 4.10 Front office dengan cepat menangani keluhan pelanggan.....	50
Tabel 4.11 Kemudahan pelanggan menghubungi sekolah music WS	51
Tabel 4.12 Front office selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.....	51
Tabel 4.13 Front office dapat mengatakan dengan pasti kapan pelayanan yang dibutuhkan dapat terlaksana.....	52
Tabel 4.14 Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar.....	53
Tabel 4.15 Kesiapan front office dalam membantu pelanggan.....	53
Tabel 4.16 Kesungguhan front office dalam mengatasi masalah pelanggan.....	54
Tabel 4.17 Front office menyediakan waktunya untuk menjawab pertanyaan pelanggan.....	55
Tabel 4.18 Kemampuan pelayanan front office terpercaya.....	55
Tabel 4.19 Akurat dan konsisten front office dalam melakukan pelayanan jasanya (pengaturan jadwal murid).	56
Tabel 4.20 Bertanggung jawab atas pelayanan terhadap konsumen (masalah pelayanan).	57
Tabel 4.21 Pengetahuan front office yang cukup baik dalam menjawab pertanyaan.....	58

Tabel 4.22 Front office yang dapat diandalkan atau professional dalam bekerja.....	58
Tabel 4.23 Kepuasan pelanggan terhadap kursus music WS karena pelayanan front officenya.....	59
Tabel 4.24 Keramahan dan kesopanan front office.....	59
Tabel 4.25 Reputasi baik sekolah music WS.....	60