

DAFTAR SIMBOL

- r : koefisien korelasi
- n : banyak observasi
- α : tarafsignifikansi
- k : jumlah item pertanyaan
- σ_b^2 : variansi dari item ke-b
- σ_t^2 : variansi total
- \mathbf{A} : matriks A
- a_{ij} : elemen pada baris ke-i dan kolom ke j
- C_{ij} : kofaktor dari a_{ij}
- $|\mathbf{A}|$: Determinan matriks A
- \mathbf{A}^{-1} :invers matriks A
- \mathbf{x} : vektor \mathbf{x}
- μ : mean/rata-rata populasi
- $\boldsymbol{\mu}$: vektor mean populasi
- Σ : matriks varian kovarian populasi
- x_{jk} :penilaian kinerja responden ke-j variabel ke-k
- y_{jk} :penilaian kepentingan responden ke j variabel ke-k
- \bar{x}_k :bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja variabel ke-k
- \bar{y}_k : bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan variabel ke-k
- \bar{x} : nilai rerata dari rataaan kinerja variabel

\bar{y} : nilai rerata dari rata-rata kepentingan variabel

p : jumlah variabel

MIS : *Mean Importance Score*

WF : *Weight Factors*

MSS : *Mean Satisfaction Score*

WS : *Weight Score*

CSI : *Customer Satisfaction Index*

\bar{x} : vektor rata-rata sampel

S : matriks varian kovarian sampel

S^{-1} : invers dari S

T^2 : nilai T^2 Hotelling

χ^2 : Chi kuadrat