DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Pendaftar Program CCDP 2015/2016 2

Tabel I.2 Daftar Kekurangan Program Sertifikasi WDP 4

Tabel II.1 Perbandingan *EduQUAL* dan *COURSEQUAL*..... 8

Tabel II.1 Perbandingan *EduQUAL* dan *COURSEQUAL* (Lanjutan)..... 9

Tabel II.2 Penjelasan Dimensi *EduQUAL* 11

Tabel II.2 Penjelasan Dimensi *EduQUAL* (Lanjutan)..... 12

Tabel II.2 Penjelasan Dimensi EduQUAL (Lanjutan)..... 13

Tabel II.3 Dimensi Terpilih 15

Tabel II.4 Perhitungan Nilai Kepuasan Pelanggan 16

Tabel II.5 Perbandingan Model Kano dan IPA..... 17

Tabel II.5 Perbandingan Model Kano dan IPA (Lanjutan)..... 18

Tabel II.6 Evaluasi Kano..... 21

Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel 28

Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel (Lanjutan)..... 29

Tabel IV.1 Atribut Kebutuhan 38

Tabel IV.2 Dimensi *EduQUAL* dan Atribut Kebutuhan 40

Tabel IV.2 Dimensi *EduQUAL* dan Atribut Kebutuhan (Lanjutan) 41

Tabel IV.3 Kode Atribut Kebutuhan..... 42

Tabel IV.4 Skala Kuesioner *EduQUAL* 44

Tabel IV.5 Skala Kuesioner Model Kano 44

Tabel IV.6 Skala Kuesioner Model Kano yang Diterjemahkan 44

Tabel IV.7 Sampel Transformasi Data Ordinal menjadi Data Interval 47

Tabel IV.8 Pengolahan Data Kuesioner *EduQUAL*..... 48

Tabel IV.8 Pengolahan Data Kuesioner *EduQUAL* (Lanjutan)..... 49

Tabel IV.8 Penggolongan Atribut Kuat dan Lemah berdasarkan Harapan 50

Tabel IV.8 Penggolongan Atribut Kuat dan Lemah berdasarkan Harapan (Lanjutan) 51

Tabel IV.10 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano 52

Tabel IV.11 Integrasi *EduQUAL* dengan Model Kano 53

Tabel IV.11 Integrasi *EduQUAL* dengan Model Kano (Lanjutan) 54

Tabel IV.12 Rekomendasi *True Customer Needs* 54

Tabel IV.12 Rekomendasi *True Customer Needs* (Lanjutan) 55

Tabel IV.13 *True Customer Needs* 56

Tabel V.1 Atribut Kebutuhan berdasarkan Peringkat Nilai Harapan Pelanggan.. 57

Tabel V.1 Atribut Kebutuhan berdasarkan Peringkat NKP Tingkat Harapan (Lanjutan) 58

Tabel V.2 Atribut Kebutuhan Kategori *Must-Be* 60

Tabel V.3 Atribut Kebutuhan Kategori *One Dimensional* 61

Tabel V.4 Atribut Kebutuhan Kategori *Indifferent* 61

Tabel V.5 Atribut Kebutuhan Kategori *Attractive* 62

Tabel V.6 Tindakan untuk Masing-Masing Atribut Kebutuhan 63

Tabel V.6 Tindakan untuk Masing-Masing Atribut Kebutuhan (Lanjutan) 64

Tabel V.7 *True Customer Needs* 71

Tabel V.7 *True Customer Needs* (Lanjutan) 72

Tabel IV.8 Tanggapan Pengelola 72

Tabel IV.8 Tanggapan Pengelola (Lanjutan) 73