

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Hunian Hotel Atenta 2014	2
Tabel I.2 Jumlah Hunian Hotel Atenta 2015	2
Tabel I.3 Jumlah Hunian Hotel Atenta 2016	3
Tabel II.1 Evaluasi Model Kano	16
Tabel IV.1 Identifikasi Atribut Layanan	38
Tabel IV.2 Pengodean Variabel	41
Tabel IV.3 Rekapitulasi Responden Penelitian	42
Tabel IV.4.1 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan	43
Tabel IV.4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan	43
Tabel IV.5.1 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kenyataan	44
Tabel IV.5.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kenyataan	44
Tabel IV.6.1 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepentingan	45
Tabel IV.6.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepentingan	45
Tabel IV.7.1 Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Fungsional	46
Tabel IV.7.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Fungsional	46
Tabel IV.8.1 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Disfungsional	47
Tabel IV.8.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Disfungsional	47
Tabel IV.9 Pengolahan Data Kuesioner Servqual	48
Tabel IV.10 Atribut Lemah Layanan Hotel Atenta	49
Tabel IV.11 Tabel Evaluasi Kano	50
Tabel IV.12 Jawaban Kuesioner Kano Responden 1-5	51
Tabel IV.13 Kategori Kano yang Dijawab oleh Responden 1-5	51
Tabel IV.14 Hasil Penjumlahan Tiap Kategori Kano	51
Tabel IV.15 Hasil Kategori Kano	52
Tabel IV.16 <i>True Customer Needs</i>	53
Tabel IV.17 Nilai Kategori Kano	54
Tabel IV.18 Perhitungan Nilai <i>Adjusted Importance</i>	54
Tabel IV.19 Hasil Penentuan ranking	54
Tabel IV.20 Penurunan Karakteristik Teknis	55
Tabel IV.21 <i>Direction of Goodness</i>	56
Tabel IV.22 Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodnes</i>	56
Tabel IV.23 Korelasi antar Karakteristik Teknis	57
Tabel IV.24 Simbol Kekuatan Hubungan	58
Tabel IV.25 Hasil Perhitungan <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i>	59
Tabel IV.26 Hasil Perhitungan Ranking dari <i>Column Weight</i>	60
Tabel IV.27 Kombinasi Konsep A	61
Tabel IV.28 Kombinasi Konsep B	63
Tabel IV.29 <i>Critical Part</i>	66
Tabel IV.30 <i>Direction of Goodness</i> dari masing-masing <i>Critical Part</i> ..	66
Tabel IV.31 Hasil Perhitungan <i>probability</i> dan <i>column weight</i>	68

Tabel IV.32 Hasil Penentuan Ranking.....	69
Tabel V.1 Atribut Lemah Layanan Hotel Atenta.....	77
Tabel V.2 Atribut Layanan Kategori <i>Must-be</i>	80
Tabel V.3 Atribut Layanan Kategori <i>Attractive</i>	81
Tabel V.4 <i>True Customer Needs</i>	82
Tabel V.7 Karakteristik Teknis dari <i>True Custom</i>	85
Tabel V.8 Perbandingan Kinerja Karakteristik Teknis.....	87
Tabel V.9 Penentuan Target Karakteristik Teknis.....	88
Tabel V.10 <i>Probability</i> masing-masing Karakteristik Teknis	89
Tabel V.11 Urutan Column Wight.....	91
Tabel V.12 Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis.....	92
Tabel V.13 <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	97
Tabel V.14 Perbandingan Kinerja <i>Critical Part</i>	99
Tabel V.15 Alasan Penentuan Target Critical Part.....	100
Tabel V.16 Nilai <i>Probability</i> dari tiap <i>Critical Part</i>	101
Tabel V.17 Urutan Nilai <i>Column Wight Critical Part</i>	103
Tabel V.18 Prioritas Pengembangan <i>Critical Part</i>	103
Tabel VI.1 Rekomendasi	108