

Tabel I.1	: Perbandingan Penumpang Antar Maskapai	3
Tabel II.1	: Dimensi <i>Servqual</i>	15
Tabel II.2	: Tabel Evaluasi Kano	29
Tabel II.3	: Tabel Perhitungan Masing-Masing Kategori Kano	32
Tabel II.4	: Tabel Kategori Kano	32
Tabel II.5	: Penelitian Terdahulu	36
Tabel III.1	: <i>Direction of Improvement</i>	49
Tabel III.2	: <i>Relationship Values</i>	50
Tabel III.3	: Korelasi Teknis	50
Tabel III.4	: Tingkat Kesulitan	51
Tabel IV.1	: Atribut-Atribut Kebutuhan	58
Tabel IV.2	: Perancangan Kuesioner Lima Dimensi <i>Servqual</i>	59
Tabel IV.3	: Tabel <i>r Product</i>	62
Tabel IV.4	: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	64
Tabel IV.5	: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan	65

Tabel IV.6 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pernyataan Fungsional	66
Tabel IV.7 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pernyataan Disfungsional	67
Tabel IV.8 : <i>Servqual Score</i> Lima Dimensi	68
Tabel IV.9 : <i>Weighted Average Performance (WAP)</i>	68
Tabel IV.10: Nilai <i>Gap</i> Tiap Atribut Berdasarkan <i>Ranking</i>	76
Tabel IV.11: Tabel Hasil Tabulasi Evaluasi Kano	77
Tabel IV.12: Integrasi Pengolahan Data <i>Servqual</i> dan Kano	78
Tabel IV.13: <i>True Customer Needs</i>	79
Tabel IV.14: Perhitungan <i>Adjusted Importance</i>	80
Tabel IV.15: Hasil Akhir <i>Final Importance</i> Berdasarkan <i>Ranking</i>	81
Tabel IV.16: Identifikasi Karakteristik Teknis	82
Tabel IV.17: Karakteristik Teknis	83
Tabel IV.18: Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i>	84
Tabel IV.19: Simbol-simbol <i>Tradeoffs</i>	84
Tabel IV.20 : <i>Relationship Values</i>	85

Tabel IV.21 : Target Karakteristik Teknis	85
Tabel V.1 : Nilai <i>Gap</i> Tiap Atribut	89
Tabel V.2 : Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must Be</i>	93
Tabel V.3 : Atribut Kebutuhan Kategori <i>One Dimensional</i>	93
Tabel V.4 : Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i>	95
Tabel V.5 : Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i>	95
Tabel V.6 : <i>Customer Requirement</i>	96
Tabel V.7 : Prioritas Perbaikan <i>Customer Requirement</i>	98
Tabel V.8 : Prioritas Perbaikan Karakteristik Teknis	104
Tabel V.9 : Rekomendasi Yang Dapat Diimplementasikan Langsung	122
Tabel V.10 : Rekomendasi Untuk Perbaikan Selanjutnya	125