

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Perbandingan rating XYZ dengan Hotel lain	6
Tabel I. 2 Keluhan pelanggan	7
Tabel I 3 Pendapat Pelanggan	8
Tabel II 1 Nilai Kepuasan Pelanggan	14
Tabel II 2 Evaluasi Kano.....	16
Tabel II. 3 Perbandingan Metode.....	19
Tabel II 5 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel II 6 Dimensi Penelitian SERVQUAL	21
Tabel IV 1 Dimensi <i>Service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan	35
Tabel IV 2 Dimensi <i>Service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan (lanjutan).....	36
Tabel IV 3 Kode Atribut Kebutuhan.....	36
Tabel IV 4 Skala Kepentingan	37
Tabel IV 5 Skala Kenyataan	37
Tabel IV 6 Skala Harapan	37
Tabel IV 7 Skala Model Kano	38
Tabel IV 8 Skala Pengisian Kuesioner Kano	39
Tabel IV 9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	40
Tabel IV 10 Pengolahan kuesioner <i>Service Quality</i>	42
Tabel IV 11 Atribut Kuat	43
Tabel IV 12 Atribut lemah	43
Tabel IV 13 Pengolahan data kuesioner.....	44
Tabel IV 14 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Tangible</i>	46
Tabel IV 15 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Reliability</i>	47
Tabel IV 16 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
Tabel IV 17 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Assurance</i>	49
Tabel IV 18 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Empathy</i>	50
Tabel IV 19. Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	51
Tabel IV 20 <i>True Customer Needs</i>	52
Tabel V. 1 Frekuensi Atribut Kebutuhan.....	53

Tabel V. 2 Atribut Kuat Berdasarkan NKP	55
Tabel V. 3 Atribut Lemah Berdasarkan NKP	57
Tabel V. 4 Atribut Kebutuhan <i>Must-Be</i>	59
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan <i>One Dimensional</i>	59
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan <i>Attractive</i>	60
Tabel V. 7 Atribut yang Dipertahankan.....	61
Tabel V. 8 Atribut yang Diperbaiki	61
Tabel V. 9 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Tangible</i>	62
Tabel V. 10 Kebersihan kamar mandi hotel terjaga dengan baik	63
Tabel V. 11 Kebersihan kamar tamu hotel terjaga dengan baik	64
Tabel V. 12 Fasilitas kamar hotel lengkap.....	65
Tabel V. 13 Fasilitas kamar hotel tertata dengan baik	66
Tabel V. 14 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Reliability</i>	67
Tabel V. 15 <i>Room Service</i> sesuai dengan harapan pelanggan	68
Tabel V. 16 Prosedur <i>reservasi</i> kamar mudah	69
Tabel V. 17 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	70
Tabel V. 18 Karyawan hotel dapat memenuhi permintaan pelanggan dengan cepat .	71
Tabel V. 19 Karayawan hotel cepat dalam menangani keluhan	72
Tabel V. 20 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Assurance</i>	73
Tabel V. 21 Karyawan hotel melayani pelanggan dengan baik.....	74
Tabel V. 22 Karyawan hotel dapat dipercaya	75
Tabel V. 23 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Empathy</i>	76
Tabel V. 24 Karyawan hotel menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.....	77
Tabel V. 25 Karyawan hotel mampu berkomunikasi dengan baik	78
Tabel V. 26 Karyawan hotel memahami kebutuhan pelanggan	79
Tabel V. 27 Rekomendasi Terhadap Atribut Kebersihan Kamar Mandi Hotel.....	81
Tabel V. 28 Kebersihan Kamar Tamu Hotel	81
Tabel V. 29 Fasilitas Kamar Hotel Lengkap.....	82
Tabel V. 30 Fasilitas Kamar Hotel Tertata Dengan Baik	82
Tabel V. 31 <i>Room Service</i>	83

Tabel V. 32	Prosedur <i>Reservasi</i> Kamar	83
Tabel V. 33	Karyawan hotel dapat memenuhi permintaan pelanggan dengan cepat .	84
Tabel V. 34	Karyawan Hotel Cepat Dalam Menangani Keluhan	84
Tabel V. 35	Karyawan hotel memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan	85
Tabel V. 36	Karyawan hotel dipercaya untuk menangani masalah yang dihadapi	85
Tabel V. 37	Karyawan Hotel Mampu Menjalin Hubungan Yang Baik.....	86
Tabel V. 38	Karyawan Hotel Mampu Berkomunikasi Dengan Baik.....	87
Tabel V. 39	Karyawan hotel memahami kebutuhan pelanggan	87
Tabel V. 40	Rekomendasi Akhir Layanan <i>Service</i> pada Hotel XYZ	88