

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Keluhan Pasien Calysta <i>Skin Care Clinic</i> Cabang Margacinta .....	5
Tabel II.1 Perhitungan <i>Servqual</i> .....	12
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu Mengenai <i>SERVQUAL</i> .....	14
Tabel II.3 Penelitian Terdahulu Mengenai <i>SERVQUAL</i> (lanjutan) .....	15
Tabel II.4 Dimensi Penelitian <i>SERVQUAL</i> .....	18
Tabel II.5 Evaluasi Kano.....	22
Tabel II.6 Perbandingan Metode Analisis Kebutuhan .....	24
Tabel IV.1 Dimensi <i>SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan .....	37
Tabel IV.2 Dimensi <i>SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan (Lanjutan) .....	38
Tabel IV.3 Dimensi <i>SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan (Lanjutan) .....	39
Tabel IV.4 Kode Dimensi yang Digunakan .....	40
Tabel IV.5 Kode Atribut yang Digunakan .....	40
Tabel IV.6 Kode Atribut yang Digunakan (Lanjutan) .....	41
Tabel IV.7 Skala Pengukuran Kuesioner <i>SERVQUAL</i> .....	42
Tabel IV.8 Perubahan Skala Pengukuran Kano .....	43
Tabel IV.9 Sampel Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval .....	44
Tabel IV.10 Uji Validitas Konstruk .....	45
Tabel IV.11 Uji Validitas Konstruk (Lanjutan) .....	46
Tabel IV.12 Pertanyaan <i>Screening</i> .....	47
Tabel IV.13 Karakteristik Responden .....	48
Tabel IV.14 Sampel Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval .....	48
Tabel IV.15 Uji Validitas Kuesioner Setelah <i>Pretest</i> .....	49
Tabel IV.16 Uji Validitas Kuesioner Setelah <i>Pretest</i> (Lanjutan) .....	50
Tabel IV.17 Pengolahan Data Kuesioner <i>SERVQUAL</i> .....	51
Tabel IV.18 Atribut Lemah.....	52
Tabel IV.19 Atribut Kuat .....	52
Tabel IV.20 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	53
Tabel IV.21 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano (Lanjutan).....	54
Tabel IV.22 Nilai CSC Setiap Atribut Kano.....	55
Tabel IV.23 Integrasi <i>Service Quality</i> dengan Model Kano .....	56
Tabel IV.25 <i>True Customer Needs</i> .....	57

Tabel IV.26 <i>True Customer Needs</i> (Lanjutan).....	58
Tabel V.1 Atribut Lemah Berdasarkan NKP .....	59
Tabel V.2 Atribut Lemah Berdasarkan NKP (Lanjutan) .....	60
Tabel V.3 Atribut Kuat Berdasarkan NKP .....	61
Tabel V.4 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must-Be</i> .....	62
Tabel V.5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One Dimensional</i> .....	63
Tabel V.6 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i> .....	65
Tabel V.7 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i> .....	66
Tabel V.8 Atribut Hasil Integrasi <i>SERVQUAL</i> dan Kano.....	67
Tabel V.9 Atribut Hasil Integrasi <i>SERVQUAL</i> dan Kano (Lanjutan).....	68
Tabel V.10 <i>True Customer Needs</i> .....	69
Tabel V.11 <i>True Customer Needs</i> Atribut A-2 .....	70
Tabel V.12 <i>True Customer Needs</i> Atribut A-3 .....	71
Tabel V.13 <i>True Customer Needs</i> Atribut E-1.....	72
Tabel V.14 <i>True Customer Needs</i> Atribut E-2.....	73
Tabel V.15 <i>True Customer Needs</i> Atribut E-3.....	74
Tabel V.16 <i>True Customer Needs</i> Atribut R-1 .....	75
Tabel V.17 <i>True Customer Needs</i> Atribut R-3 .....	76
Tabel V.18 <i>True Customer Needs</i> Atribut R-3 .....	77
Tabel V.19 <i>True Customer Needs</i> Atribut RS-1 .....	78
Tabel V.20 <i>True Customer Needs</i> Atribut AC-1 .....	79
Tabel V.21 <i>True Customer Needs</i> Atribut AC-2 .....	80
Tabel V.22 <i>True Customer Needs</i> Atribut AC-3 .....	81
Tabel V.23 Rekomendasi Atribut Kebutuhan dan Kekurangan Calysta <i>Skin Care Clinic</i> .....	82
Tabel V.24 Rekomendasi Atribut Kebutuhan dan Kekurangan Calysta <i>Skin Care Clinic</i> (Lanjutan) .....	83
Tabel V.25 Rekomendasi .....	84
Tabel V.26 Rekomendasi (Lanjutan) .....	85
Tabel V.27 Rekomendasi Akhir <i>True Customer Needs</i> Calysta <i>Skin Care Clinic</i> 85	
Tabel V.28 Rekomendasi Akhir <i>True Customer Needs</i> Calysta <i>Skin Care Clinic</i> (Lanjutan).....	86