

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil rekapan nilai review OTA .....	3
Tabel II.1 Perbandingan Dimensi <i>Service Quality</i> .....	13
Tabel II.2 Perbandingan Dimensi <i>Service Quality</i> (lanjutan) .....	14
Tabel II.3 Perhitungan SERVQUAL .....	14
Tabel II.4 Evaluasi Model Kano .....	17
Tabel II.5 Perbandingan Metode Penelitian.....	20
Tabel II.6 Perbandingan Metode Penelitian (lanjutan) .....	21
Tabel II.7 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel II.8 Perbandingan Penelitian Terdahulu (lanjutan) .....	24
Tabel III.1 Operasional Variabel.....	31
Tabel III.2 Operasional Variabel (lanjutan) .....	32
Tabel III.3 Operasional Variabel (lanjutan) .....	33
Tabel III.4 Pengkodean Dimensi <i>Service Quality</i> .....	33
Tabel III.5 Pengkodean Atribut Kebutuhan Hotel XYZ.....	34
Tabel III.6 Tabel Skala Harapan .....	36
Tabel III.7 Tabel Skala Kepuasan .....	36
Tabel III.8 Tabel Skala Kepentingan .....	36
Tabel III.9 Skala Pengukuran Kano <i>Functional</i> .....	37
Tabel III.10 Skala Pengukuran Kano <i>Disfunctional</i> .....	37
Tabel III.11 Transformasi data <i>Pretest</i> .....	38
Tabel III.12 Hasil Uji Validitas Konstruk Data <i>Pretest</i> .....	39
Tabel III.13 Hasil Uji Validitas Konstruk Data <i>Pretest</i> (lanjutan) .....	40
Tabel III.14 Uji Realibilitas <i>Pretest</i> .....	40
Tabel III.15 Uji Realibilitas <i>Pretest</i> (lanjutan) .....	41
Tabel IV.1 Karakteristik Responden.....	45
Tabel IV.2 Karakteristik Responden (lanjutan) .....	46
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Setelah <i>Pretest</i> .....	47
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner setelah <i>Pretest</i> .....	48
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner setelah <i>Pretest</i> (lanjutan).....	49
Tabel IV.6 Pengolahan Data Kuisisioner <i>Service Quality</i> .....	50

Tabel IV.7 Atribut Lemah.....	51
Tabel IV.8 Atribut Kuat .....	51
Tabel IV.9 Atribut Kuat (lanjutan).....	52
Tabel IV.10 Pengolahan Data Kuisisioner Model Kano .....	52
Tabel IV.11 Pengolahan Data Kuisisioner Model Kano (lanjutan).....	53
Tabel IV.12 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Kano .....	54
Tabel IV.13 <i>True Customer Needs</i> .....	55
Tabel V.1 Atribut Lemah Berdasarkan Nilai .....	60
Tabel V.2 Atribut Kuat Berdasarkan Nilai .....	61
Tabel V.3 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i> .....	62
Tabel V.4 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must-be</i> .....	63
Tabel V.5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One-Dimensional</i> .....	63
Tabel V.6 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i> .....	64
Tabel V.7 Atribut Hasil Integrasi <i>Service Quality</i> dan Kano.....	64
Tabel V.8 Atribut Hasil Integrasi <i>Service Quality</i> dan Kano (lanjutan).....	65
Tabel V.9 <i>True Customer Needs</i> .....	66
Tabel V.10 Hubungan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> dengan data Kekurangan Hotel XYZ .....	70
Tabel V.11 Hubungan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> dengan data Kekurangan Hotel XYZ (lanjutan).....	71
Tabel V.12 Tanggapan Hotel terhadap Rekomendasi Prioritas Atribut Kebutuhan layanan Hotel XYZ .....	71
Tabel V.13 Tanggapan Hotel terhadap Rekomendasi Prioritas Atribut Kebutuhan layanan Hotel XYZ (lanjutan).....	72
Tabel V.14 Rekomendasi Akhir <i>True Customer Needs</i> .....	73