

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Tanggapan Pelayanan Brolabs	3
Tabel II.1 Evaluasi Kano	10
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu	12
Tabel II.3 Definisi Dimensi.....	13
Tabel II.4 Metode Pembandingan	15
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	22
Tabel IV.1 Atribut Kebutuhan.....	30
Tabel IV.2 Dimensi <i>Service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan	31
Tabel IV.3 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	37
Tabel IV.4 Atribut Lemah.....	38
Tabel IV.5 Atribut Kuat	39
Tabel IV.6 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	39
Tabel IV.7 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	42
Tabel IV.8 <i>True Customer Needs</i>	43
Tabel V.1 Atribut Lemah <i>Service Quality</i>	44
Tabel V.2 Atribut Kuat <i>Service Quality</i>	46
Tabel V.3 Atribut Kategori <i>Must Be</i>	46
Tabel V.4 Atribut Kategori <i>One Dimensional</i>	47
Tabel V.5 Atribut Kategori <i>Indifferent</i>	47
Tabel V.6 Atribut Kategori <i>Attractive</i>	48
Tabel V.7 Hasil Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	49
Tabel V.8 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Brolabs	56
Tabel V.9 Tanggapan Brolabs.....	57