

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Keluhan pelanggan PT. XYZ Bandung via Facebook	4
Tabel II. 1 Evaluasi Model Kano	12
Tabel II. 2 Metode Pembandingan	14
Tabel II. 3 Nilai Kepuasan Pelanggan	16
Tabel II. 4 Penelitian Terdahulu	16
Tabel III. 1 Formula Alpha Cronbach	27
Tabel IV. 1 STP	29
Tabel IV. 2 Alur Proses Eksisting	31
Tabel IV. 3 Dimensi Service Quality	32
Tabel IV. 4 Skala Pengukuran Servqual	33
Tabel IV. 5 Skala Pengukuran Kano	34
Tabel IV. 6 Uji Reliabilitas Pretest	35
Tabel IV. 7 Karakteristik Responden	36
Tabel IV. 8 Karakteristik Responden (Lanjutan)	37
Tabel IV. 9 Uji Reliabilitas Kuesioner	38
Tabel IV. 10 Pengolahan Kuesioner Service Quality	39
Tabel IV. 11 Pengolahan Kuesioner Kano	40
Tabel IV. 12 Pengolahan Kuesioner Kano (Lanjutan)	41
Tabel IV. 13 Nilai CSC Setiap Atribut	41
Tabel IV. 14 Nilai CSC Setiap Atribut (Lanjutan)	42
Tabel IV. 15 Integrasi Service Quality dan Model Kano	42
Tabel IV. 16 Integrasi Service Quality dan Model Kano (Lanjutan)	43
Tabel IV. 17 True Customer Needs	43
Tabel V. 1 Pertanyaan Analisis	45
Tabel V. 2 Atribut Lemah Service Quality	46
Tabel V. 3 CSC Dimensi Tangible	47
Tabel V. 4 CSC Dimensi Reliability	48
Tabel V. 5 CSC Dimensi Responsiveness	49

Tabel V. 6 CSC Dimensi Assurance	49
Tabel V. 7 CSC Dimensi Empathy	50
Tabel V. 8 Atribut berkategori One Dimensional	52
Tabel V. 9 Atribut berkategori Indifferent	52
Tabel V. 10 Atribut Ditingkatkan	53
Tabel V. 11 Atribut Diabaikan	53
Tabel V. 12 Atribut Diabaikan (Lanjutan)	54
Tabel V. 13 Atribut (RL1)	54
Tabel V. 14 Atribut (RL2)	55
Tabel V. 15 Atribut RL3	55
Tabel V. 16 Atribut RS2	56
Tabel V. 17 Atribut RS3	56
Tabel V. 18 Atribut A1	57
Tabel V. 19 Atribut A2	57