

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Hasil Wawancara Pelanggan IndiHome Lembong .....	5
Tabel II.1 Perbandingan Dimensi <i>Service Quality</i> .....	14
Tabel II.2 Perbandingan Dimensi <i>Service Quality</i> (Lanjutan).....	15
Tabel II.2 Evaluasi Model Kano .....	18
Tabel II.3 Blauth's Formula .....	20
Tabel II.4 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel II.5 Penelitian Terdahulu (Lanjutan).....	24
Tabel II.6 Penelitian Terdahulu (Lanjutan).....	25
Tabel II.7 Penelitian Terdahulu (Lanjutan).....	26
Tabel II.8 Penelitian Terdahulu (Lanjutan).....	27
Tabel II.9 Metode Perbandingan.....	27
Tabel II.10 Metode Perbandingan.....	28
Tabel III.1 Pengkodean Dimensi <i>Service Quality</i> .....	35
Tabel III.2 Pengkodean Atribut Kebutuhan .....	35
Tabel III.3 Pengkodean Atribut Kebutuhan (Lanjutan) .....	36
Tabel III.4 Skala Kenyataan.....	37
Tabel III.5 Skala Harapan .....	37
Tabel III.6 Skala Kepentingan .....	37
Tabel III.7 Skala Pengukuran Model Kano.....	38
Tabel IV.1 Dimensi <i>Service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan .....	45
Tabel IV.2 Dimensi <i>Service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan (Lanjutan) .....	46
Tabel IV.3 Dimensi <i>Service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan (Lanjutan) .....	47
Tabel IV.4 Kode Dimensi <i>Service Quality</i> .....	48
Tabel IV.5 Pengkodean Atribut Kebutuhan.....	48
Tabel IV.6 Pengkodean Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	49
Tabel IV.7 Skala Pengukuran Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	50
Tabel IV.8 Skala Pengukuran Model Kano .....	51
Tabel IV.9 Karakteristik Responden.....	53
Tabel IV.10 Pengolahan Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	54
Tabel IV.11 Pengolahan Kuesioner <i>Service Quality</i> (Lanjutan).....	55
Tabel IV.12 Atribut Kuat Layanan IndiHome .....	55
Tabel IV.13 Atribut Lemah Layanan IndiHome .....	56

Tabel IV.14 Atribut Lemah Layanan IndiHome .....	57
Tabel IV.15 Pengolahan Data Kuesioner Kano .....	58
Tabel IV.16 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> .....	59
Tabel IV.17 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	61
Tabel IV.18 <i>True Customer Needs</i> .....	62
Tabel V.1 Atribut Kebutuhan Kuat.....	64
Tabel V.2 Atribut Kebutuhan Kuat (Lanjutan) .....	65
Tabel V.3 Atribut Kebutuhan Lemah.....	65
Tabel V.4 Atribut Kebutuhan Lemah (Lanjutan).....	66
Tabel V.5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must be</i> .....	67
Tabel V.6 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One dimensional</i> .....	68
Tabel V.7 Atribut Kebutuhan Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano .....	69
Tabel V.8 Atribut Kebutuhan Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano (Lanjutan) .....	70
Tabel V.9 <i>True Customer Needs</i> .....	70
Tabel V.10 <i>True Customer Needs</i> (Lanjutan).....	71
Tabel V.11 Atribut EMP3 .....	72
Tabel V.12 Atribut EMP4.....	73
Tabel V.13 Atribut REL1 .....	74
Tabel V.14 Atribut REL2.....	75
Tabel V.15 Atribut REL3 .....	76
Tabel V.16 Atribut REL3 .....	76
Tabel V.17 Atribut RES2 .....	77
Tabel V.18 Atribut RES2 .....	78
Tabel V.19 Atribut RES4.....	79
Tabel V.20 Atribut ASR3 .....	80
Tabel V.21 Atribut ASR4 .....	81
Tabel V.22 Data Kebutuhan dan Kekurangan IndiHome .....	82
Tabel V.23 Data Kebutuhan dan Kekurangan IndiHome (Lanjutan) .....	83
Tabel V.24 Rekomendasi Atribut Kebutuhan .....	84
Tabel V.25 Rekomendasi Atribut Kebutuhan (Lanjutan) .....	85
Tabel V.26 Rekomendasi Atribut Kebutuhan (Lanjutan) .....	86
Tabel VI.1 Atribut Kebutuhan .....	87
Tabel VI.2 <i>True Customer Needs</i> Layanan IndiHome Lembong .....	88