

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Hasil Survei Pendahuluan.....	4
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu mengenai Service Quality.....	10
Tabel II. 2 Metode Pembandingan.....	15
Tabel IV. 1 Dimensi <i>SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan.....	29
Tabel IV. 2 Dimensi <i>SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan (lanjutan)	30
Tabel IV. 3 Dimensi <i>SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan (lanjutan)	31
Tabel IV. 4 Dimensi <i>SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan (lanjutan)	32
Tabel IV. 5 Kode Dimensi <i>SERVQUAL</i>	32
Tabel IV. 6 Kode Atribut yang Digunakan.....	33
Tabel IV. 7 Kode Atribut yang Digunakan (lanjutan)	34
Tabel IV. 9 Skala Kuisisioner <i>Servqual</i>	35
Tabel IV. 10 Skala Pengukuran Kano.....	36
Tabel IV. 11 Sampel Transformasi Data Ordinal Menjasi Data Interval	37
Tabel IV. 12 Uji Validitas Konstruk.....	38
Tabel IV. 13 Uji Reliabilitas.....	39
Tabel IV. 14 Pertanyaan Screening	39
Tabel IV. 15 Karakteristik Responden.....	40
Tabel IV. 16 Sampel Transformasi Data Ordinal Menjasi Data Interval	40
Tabel IV. 17 Uji Validitas Kuesioner Setelah Pretest.....	41
Tabel IV. 18 Uji Validitas Kuesioner Setelah Pretest (lanjutan)	42
Tabel IV. 19 Uji Reliabilitas Kuesioner	43
Tabel IV. 20 Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>	44
Tabel IV. 21 Atribut Lemah.....	45
Tabel IV. 22 Atribut Kuat.....	45
Tabel IV. 23 Atribut Kuat (lanjutan)	46
Tabel IV. 24 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	46
Tabel IV. 25 Nilai Customer Satisfaction Coefficient Setiap Atribut Kano.....	48

Tabel IV. 26 Integrasi Hasil Kuesioner <i>Servqual</i> dan Model Kano	49
Tabel IV. 27 True Customer Needs	50
Tabel V. 1 Atribut lemah berdasarkan NKP.....	52
Tabel V. 2 Atribut lemah berdasarkan NKP (lanjutan)	53
Tabel V. 3 Atribut kuat berdasarkan NKP.....	53
Tabel V. 4 Atribut kuat berdasarkan NKP (lanjutan)	54
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan Kategori Must-Be	55
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Kategori One Dimensional	56
Tabel V. 7 Atribut Kebutuhan Kategori One Dimensional (lanjutan).....	57
Tabel V. 8 Atribut Kebutuhan Kategori Attractive	58
Tabel V. 9 Atribut Hasil Integrasi <i>Servqual</i> dan Kano.....	59
Tabel V. 10 Atribut Hasil Integrasi <i>Servqual</i> dan Kano (lanjutan)	60
Tabel V. 11 True Customer Needs	60
Tabel V. 12 True Customer Needs Atribut TAN5.....	62
Tabel V. 13 True Customer Needs Atribut REL1	63
Tabel V. 14 True Customer Needs Atribut REL2	64
Tabel V. 15 True Customer Needs Atribut REL3	64
Tabel V. 16 True Customer Needs Atribut ASS1.....	65
Tabel V. 17 True Customer Needs Atribut ASS3.....	66
Tabel V. 18 True Customer Needs Atribut ASS4.....	66
Tabel V. 19 True Customer Needs Atribut EMP1.....	67
Tabel V. 20 True Customer Needs Atribut EMP2.....	68
Tabel V. 21 Rekomendasi Atribut Kebutuhan dan Kekurangan Coffee Colada	69
Tabel V. 22 Rekomendasi Atribut Kebutuhan dan Kekurangan Coffee Colada (lanjutan).....	69
Tabel V. 23 Rekomendasi.....	70
Tabel V. 24 Rekomendasi (lanjutan)	70
Tabel V. 25 Rekomendasi (lanjutan)	71
Tabel V. 26 Rekomendasi Akhir True Customer Needs Layanan Coffee Colada	72
Tabel V. 27 Rekomendasi Akhir True Customer Needs Layanan Coffee Colada (lanjutan).....	72

