

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Informasi Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Online	3
Tabel I.2 Informasi Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Online (Lanjutan)	4
Tabel I.3 Keluhan Pelanggan Berdasarkan <i>M-Service Quality</i>	5
Tabel II.1 Rumus <i>gap</i> dan NKP	12
Tabel II.2 Tabel Evaluasi Kano	16
Tabel II.3 Penelitian Terdahulu	18
Tabel II.4 Perbandingan Pemodelan Kano dengan Metode IPA	19
Tabel II.5 Perbandingan Pemodelan Kano dengan Metode IPA (Lanjutan)	20
Tabel III.1 Pengkodean Variabel <i>M-Service Quality</i>	29
Tabel III.2 Skala Harapan	30
Tabel III.3 Skala Kenyataan	31
Tabel III.4 Skala Kepentingan	31
Tabel III.5 Skala pengukuran Model Kano	31
Tabel IV.1 Dimensi <i>M-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan.....	40
Tabel IV.2 Dimensi <i>M-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	41
Tabel IV.3 Kode Dimensi Atribut	42
Tabel IV.4 Kode Atribut Kebutuhan	42
Tabel IV.5 Kode Atribut Kebutuhan (Lanjutan)	43
Tabel IV.6 Skala pengukuran Kuesioner <i>M-Servqual</i>	44
Tabel IV.7 Skala Penilaian Kuesioner Model Kano.....	45
Tabel IV.8 Karakteristik Responden	46
Tabel IV.9 Karakteristik Responden	47
Tabel IV.10 Uji Validitas Kuesioner	48
Tabel IV.11 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	49
Tabel IV.12 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan	49
Tabel IV.13 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	49
Tabel IV.14 Uji Reliabilitas <i>Functional</i>	50
Tabel IV.15 Uji Reliabilitas <i>Dysfunctional</i>	50
Tabel IV.16 Pengolahan Data Kuesioner <i>M-Servqual</i>	51
Tabel IV.17 Atribut Lemah Layanan Aplikasi Langit Musik	52
Tabel IV.18 Atribut Kuat Layanan Aplikasi Langit Musik.....	52
Tabel IV.19 Pengolahan Data Kuesioner Kano.....	53

Tabel IV.20 Customer Satisfaction Coefficient.....	54
Tabel IV.21 Integrasi <i>M-Servqual</i> dan Model Kano	55
Tabel IV.22 Integrasi <i>M-Servqual</i> dan Model Kano	56
Tabel IV.23 True Customer Needs	57
Tabel V.1 Atribut Kuat Berdasarkan NKP	58
Tabel V.2 Atribut Kuat Berdasarkan NKP (Lanjutan)	59
Tabel V.3 Atribut Lemah Berdasarkan NKP.....	60
Tabel V.4 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i>	61
Tabel V.5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must-Be</i>	62
Tabel V.6 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One-Dimensional</i>	64
Tabel V.7 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i>	65
Tabel V.8 True Customer Needs	66
Tabel V.9 <i>True Customer Needs</i> atribut EF1	67
Tabel V.10 <i>True Customer Needs</i> atribut EF5	68
Tabel IV.11 <i>True Customer Needs</i> atribut SA1.....	69
Tabel V.13 <i>True Customer Needs</i> atribut CT2.....	71
Tabel V.14 <i>True Customer Needs</i> atribut FM1	72
Tabel V.15 <i>True Customer Needs</i> atribut FM2	73
Tabel V.16 <i>True Customer Needs</i> atribut FM3	74
Tabel V.17 <i>True Customer Needs</i> atribut RP1	75
Tabel V.18 <i>True Customer Needs</i> atribut RP2	76
Tabel V.19 <i>True Customer Needs</i> atribut CP1	77
Tabel V.20 <i>True Customer Needs</i> atribut CP3	78
Tabel V.21 <i>True Customer Needs</i> atribut CC3.....	78
Tabel V.22 Tabel Rekomendasi.....	80
Tabel V.23 Tabel Rekomendasi (Lanjutan).....	81
Tabel V.24 Tabel Rekomendasi (Lanjutan).....	82