

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 <i>Day Parts</i>	3
Tabel I.2 Data Keluhan Program <i>Good to Great</i> Radio K-Lite.....	4
Tabel II. 1 Perbandingan Metode Penelitian.....	13
Tabel II.2 Evaluasi Model Kano	16
Tabel II. 3 <i>Customer Satisfication Coefficient</i>	18
Tabel II.4 Dimensi Kualitas Layanan	19
Tabel II.5 Dimensi <i>Service Quality</i> Program <i>Good to Great</i>	19
Tabel III. 1 Operasionalisasi Variabel	25
Tabel III. 2 Skala Pengukuran <i>Service Quality</i>	27
Tabel III. 3 Rumus NKP dan <i>Gap</i>	27
Tabel III. 4 <i>Customer Satisfication Coefficient</i>	28
Tabel IV. 1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	36
Tabel IV. 2 Rekapitulasi Profil Responden.....	38
Tabel IV. 3 Skala Pengukuran <i>Service Quality</i>	39
Tabel IV. 4 Skala Pengukuran Model Kano	39
Tabel IV. 5 Hasil Pengodean Atribut Kebutuhan	40
Tabel IV. 6 Hasil Uji Validitas Konstruk.....	42
Tabel IV. 7 Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kenyataan	43
Tabel IV. 8 Hasil Uji Realibilitas Tingkat Harapan.....	43
Tabel IV. 9 Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan.....	43
Tabel IV. 10 Hasil Uji Realibilitas Tingkat Fungsional	43
Tabel IV. 11 Hasil Uji Realibilitas Tingkat Disfungsional.....	43
Tabel IV. 12 Hasil Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	45
Tabel IV. 13 Atribut kuat	45
Tabel IV. 14 Atribut Lemah.....	46
Tabel IV. 15 Hasil Pengolahan Data Model Kano.....	46
Tabel IV. 16 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfication Coefficient</i> (CSC)	47
Tabel IV. 17 Hasil Pengolahan Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	48
Tabel IV. 18 <i>True Customer Needs</i>	49
Tabel V. 1 Atribut Kebutuhan Kuat.....	50
Tabel V. 2 Atribut Kebutuhan Lemah.....	52

Tabel V. 3 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i>	53
Tabel V. 4 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must-Be</i>	54
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One-Dimensional</i>	55
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i>	55
Tabel V. 7 Atribut Kebutuhan Dipertahankan	56
Tabel V. 8 Atribut Kebutuhan Ditingkatkan	57
Tabel V. 9 <i>True Customer Needs</i>	58
Tabel V. 10 Atribut UN2	59
Tabel V. 11 Atribut CP1	60
Tabel V. 12 Atribut TQ2	62
Tabel V. 13 Atribut CP4	63
Tabel V. 14 Atribut IQ1	65
Tabel V. 15 Atribut TQ3	66
Tabel V. 16 Atribut UN1	68
Tabel V. 17 Atribut AC2	69
Tabel V. 18 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	71