

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Keluhan Terhadap Program Pelatihan RB Lubuk Pakam.....	6
Tabel I. 2 Alternatif Solusi.....	8
Tabel I. 3 Penilaian Potensi Solusi.....	9
Tabel II. 1 Perbandingan Teori/Model/Kerangka Perancangan.....	15
Tabel II. 2 Evaluasi Kano.....	18
Tabel II. 3 Dimensi Penelitian Terdahulu	22
Tabel II. 4 Definisi Dimensi Terpilih.....	23
Tabel II. 5 Dimensi <i>Service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan.....	24
Tabel III. 1 Mekanisme Pengumpulan Data	27
Tabel III. 2 Skala Pengukuran <i>Service Quality</i>	32
Tabel III. 3 Skala Pengukuran Model Kano.....	32
Tabel III. 4 Kode Atribut Kebutuhan <i>Service Quality</i>	33
Tabel IV. 1 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	42
Tabel IV. 2 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	44
Tabel IV. 3 Uji Validitas Tingkat Kenyataan	45
Tabel IV. 4 Uji Validitas Tingkat Harapan.....	45
Tabel IV. 5 Uji Validitas Tingkat Fungsional.....	46
Tabel IV. 6 Uji Validitas Tingkat Disfungsional	46
Tabel IV. 7 Uji Reliabilitas Pretest Tingkat Kepentingan	47
Tabel IV. 8 Uji Reliabilitas Pretest Tingkat Kenyataan.....	47
Tabel IV. 9 Uji Reliabilitas Pretest Tingkat Harapan	48
Tabel IV. 10 Uji Reliabilitas Pretest Tingkat Fungsional.....	48
Tabel IV. 11 Uji Reliabilitas Pretest Tingkat Disfungsional	48
Tabel IV. 12 Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	48
Tabel IV. 13 Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kenyataan	49
Tabel IV. 14 Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Harapan.....	49
Tabel IV. 15 Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Fungsional	49
Tabel IV. 16 Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Disfungsional.....	49
Tabel IV. 17 Pengolahan Data Kuesioner Kualitas <i>Service Quality</i>	50
Tabel IV. 18 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	51
Tabel IV. 19 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	52

Tabel IV. 20 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	53
Tabel IV. 21 <i>True Customer Needs</i>	54
Tabel V. 1 Verifikasi Hasil Rancangan.....	56
Tabel V. 2 Perancangan Sistem Teintegrasi	57
Tabel V. 3 Perancangan Sistem Teintegrasi (Lanjutan 1).....	58
Tabel V. 4 Perancangan Sistem Teintegrasi (Lanjutan 2).....	59
Tabel V. 5 Rekomendasi Rancangan	60
Tabel V. 6 Evaluasi Hasil Rancangan.....	61
Tabel V. 7 Evaluasi Hasil Rancangan (Lanjutan 1).....	62
Tabel V. 8 Evaluasi Hasil Rancangan (Lanjutan 2).....	63
Tabel V. 9 Evaluasi Hasil Rancangan (Lanjutan 3).....	64
Tabel V. 10 Validasi Hasil Rancangan	66
Tabel V. 11 Validasi Hasil Rancangan (Lanjutan)	67