

## DAFTAR TABEL

---

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 sumber dari situs web booking hotel dan situs resmi hotel .....          | 11 |
| Tabel 1. 2 Sumber dari situs web resmi Hotel .....                                  | 13 |
| Tabel 1. 3 Sumber dari situs web booking Hotel.....                                 | 15 |
| Tabel 2. 1 Orisinalitas .....                                                       | 28 |
| Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variable.....                                           | 33 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert .....                                                       | 34 |
| Tabel 3. 3 Evaluasi Kano Model.....                                                 | 37 |
| Tabel 4. 1 Profil Hotel .....                                                       | 40 |
| Tabel 4. 2 Profil Produk .....                                                      | 42 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                           | 45 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir .....            | 46 |
| Tabel 4. 5 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....                      | 46 |
| Tabel 4. 6 karakteristik responden berdasarkan pendapatan/uang saku per bulan ..... | 47 |
| Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden tangibility.....                             | 48 |
| Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden empathy .....                                | 48 |
| Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Assurance .....                              | 49 |
| Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden Responsiveness .....                        | 50 |
| Tabel 4. 11 Deskripsi Jawaban Responden Reliability .....                           | 51 |
| Tabel 4. 12 Deskripsi Jawaban Responden Performance .....                           | 52 |
| Tabel 4. 13 Deskripsi Jawaban Responden Conformance .....                           | 54 |
| Tabel 4. 14 Deskripsi Jawaban Responden Reliability .....                           | 55 |
| Tabel 4. 15 Deskripsi Jawaban Responden Estetika .....                              | 56 |
| Tabel 4. 16 Deskripsi Jawaban Responden Durability .....                            | 57 |
| Tabel 4. 17 Deskripsi Jawaban Responden Quality .....                               | 58 |
| Tabel 4. 18 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fungsional.....                        | 60 |
| Tabel 4. 19 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Difungsional .....                     | 60 |
| Tabel 4. 20 uji validitas kualitas produk fungsional.....                           | 61 |
| Tabel 4. 21 uji validitas kualitas produk difungsional.....                         | 61 |
| Tabel 4. 22 Uji Reliabilitas Kuaitas Pelayanan.....                                 | 62 |
| Tabel 4. 23 Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....                                   | 62 |
| Tabel 4. 24 Rekapitulasi Hasil Tabel Evaluasi Kano Kualitas Pelayanan .....         | 63 |
| Tabel 4. 25 Rekapitulasi Hasil Tabel Evaluasi Kano Kualitas Produk .....            | 64 |
| Tabel 4. 26 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Blauth Formula Kualitas Pelayanan .....  | 67 |
| Tabel 4. 27 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Blauth Formula Kualitas Produk .....     | 69 |
| Tabel 4. 28 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Better and Worse Kualitas Pelayanan..... | 72 |
| Tabel 4. 29 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Better and Worse Kualitas Produk .....   | 73 |