

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Perbandingan Jumlah Pengikut Instagram	3
Tabel I.2 Rekapitulasi Hasil Survei pendahuluan Terhadap Keluhan Pelanggan ...	4
Tabel I.3 Analisis <i>Potential Fail Point Berdasarkan Service Process Stage</i>	5
Tabel II.1 Identifikasi Dimensi <i>Servqual</i> Berdasarkan Penelitian Terdahulu	12
Tabel II.2 Dimensi <i>Servqual</i> Terpilih	13
Tabel II.3 Rekapitulasi Studi Literatur Penelitian Terdahulu	14
Tabel II.3 Rekapitulasi Studi Literatur Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	15
Tabel II.3 Rekapitulasi Studi Literatur Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	16
Tabel II.4 Perbandingan Metode	18
Tabel II.5 Atribut berdasarkan DINESRV	22
Tabel II.5 Atribut berdasarkan DINESRV (Lanjutan)	23
Tabel III.1 Mekanisme Pengumpulan Data	28
Tabel III.1 Mekanisme Pengumpulan Data (Lanjutan)	29
Tabel III.2 Atribut Kebutuhan Berdasarkan Dimensi RATER dengan Model DINESERV	33
Tabel III.2 Atribut Kebutuhan Berdasarkan Dimensi RATER dengan Model DINESERV (Lanjutan)	34
Tabel III.3 Kode Dimensi <i>Servqual</i>	34
Tabel III.4 Kode Atribut Kebutuhan	35
Tabel III.5 Skala Pengukuran <i>Service Quality</i>	35
Tabel III.6 Skala Pengukuran Model Kano	36
Tabel III.7 Perhitungan <i>Service Quality (Servqual)</i>	39
Tabel IV.1 Rekapitulasi <i>Potential Fail Point & Risk of Excessive Wait</i>	42
Tabel IV.1 Rekapitulasi <i>Potential Fail Point & Risk of Excessive Wait</i> (Lanjutan)	43
Tabel IV.2 Karakteristik Responden	44
Tabel IV.3 Uji Validitas	46
Tabel IV.4 Uji Reliabilitas	47
Tabel IV.5 Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>	47
Tabel IV.5 Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i> (Lanjutan)	48
Tabel IV.6 Atribut Kuat Toko Kopi Tuan Sua	48

Tabel IV.6 Atribut Kuat Toko Kopi Tuan Sua (Lanjutan)	49
Tabel IV.7 Atribut Lemah Toko Kopi Tuan Sua.....	49
Tabel IV.8 Pengolahan Data Kuesioner Kano	50
Tabel IV.9 Rumus <i>Satisfaction</i> dan <i>Disatisfaction Coefficient</i>	51
Tabel IV.10 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	52
Tabel IV.11 Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano	53
Tabel IV.12 <i>True Customer Needs</i>	54
Tabel IV.13 <i>Potential Fail Point & Waiting Point</i>	57
Tabel IV.14 Rekapitulasi Rekomendasi Rancangan Perbaikan Layanan	66
Tabel IV.14 Rekapitulasi Rekomendasi Rancangan Perbaikan Layanan (Lanjutan)	67
Tabel IV.14 Rekapitulasi Rekomendasi Rancangan Perbaikan Layanan (Lanjutan)	68
Tabel IV.15 Verifikasi.....	68
Tabel IV.15 Verifikasi (Lanjutan).....	69
Tabel V.1 Validasi.....	70
Tabel V.2 Analisis Penyelesaian Masalah	72
Tabel V.2 Analisis Penyelesaian Masalah (Lanjutan)	73
Tabel V.2 Analisis Penyelesaian Masalah (Lanjutan)	74
Tabel V.2 Analisis Penyelesaian Masalah (Lanjutan)	75
Tabel V.2 Analisis Penyelesaian Masalah (Lanjutan)	76
Tabel V.3 Analisis Sensitivitas dan Analisis Hasil Rancangan	77
Tabel V.3 Analisis Sensitivitas dan Analisis Hasil Rancangan (Lanjutan)	78
Tabel V.3 Analisis Sensitivitas dan Analisis Hasil Rancangan (Lanjutan)	79
Tabel V.4 Analisis dan Rencana Implementasi	79
Tabel V.4 Analisis dan Rencana Implementasi (Lanjutan)	80
Tabel V.4 Analisis dan Rencana Implementasi (Lanjutan)	81
Tabel V.4 Analisis dan Rencana Implementasi (Lanjutan)	82