DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rangkuman kajian Induktif 10
Tabel 2.2 Tabel Evaluasi Kano 21
Tabel 3.1 Atribut Kepuasan Pelanggan 30
Tabel 4.1 Daftar Pertanyaan Harapan dan Kinerja 35
Tabel 4.2 Daftar Pertanyaan Fungsional 36
Tabel 4.3 Daftar Pertanyaan Disfungsional 37
Tabel 4.4 Uji Validitas Harapan Pelanggan 40
Tabel 4.5 Uji Validitas Tingkat Kinerja Perusahaan 41
Tabel 4.6 Uji Validitas *Function Question* 42
Tabel 4.7 Uji Validitas *Disfunctional Question* 43
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan 44
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Perusahaan 44
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas *Function Question* 44
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas *Disfunctional Question* 44
Tabel 4.12 Nilai Harapan, Kinerja dan GAP Tiap Atribut 45
Tabel 4.13 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi 46
Tabel 4.14 Penentuan Kategori Kano 47
Tabel 4.15 Klasifikasi Atribut Berdasarkan Metode Kano 48
Tabel 4.16 Jumlah Kategori Kano Tiap Atribut 50
Tabel 4.17 Kategori Kano untuk Tiap Atribut Layanan 51
Tabel 4.18 Penentuan Kategori Kano 52
Tabel 4.19 Penentuan Kategori Kano Tiap Atribut 53
Tabel 5.1 Rangking Gap 54
Tabel 5.2 Kategori *Must be* 57
Tabel 5.3 Kategori *One Dimensional* 57
Tabel 5.4 Kategori *Attractive* 59