

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Tabel Keluhan Penumpang PT. KAI (Persero)	1
Tabel II.1 Tabel Evaluasi KANO	19
Tabel II.2 Integrasi IPA dan Model KANO	21
Tabel IV.1 Kuisisioner Eksisting	35
Tabel IV.2 Atribut Kebutuhan	35
Tabel IV.3 Rekapitulasi Pemahaman Responden <i>Pretest 1</i>	39
Tabel IV.4 Rekapitulasi Pemahaman Responden <i>Pretest 2</i>	43
Tabel IV.5 Nilai Kenyataan dan Kepentingan untuk Matriks IPA	51
Tabel IV.6 Hasil Matriks IPA	53
Tabel IV.7 Klasifikasi Model KANO	55
Tabel IV.8 Kesimpulan Model KANO	57
Tabel IV.9 Integrasi IPA dan Model KANO	59
Tabel V.1 Atribut Kebutuhan <i>Tangible</i>	62
Tabel V.2 Atribut Kebutuhan <i>Responsiveness</i>	64
Tabel V.3 Atribut Kebutuhan <i>Reliability</i>	66
Tabel V.4 Atribut Kebutuhan <i>Empathy</i>	66
Tabel V.5 Atribut Kebutuhan <i>Assurance</i>	67
Tabel V.6 Kuadran 4 <i>Importance Performance Analysis</i>	68
Tabel V.7 Kuadran 1 <i>Importance Performance Analysis</i>	70
Tabel V.8 Kategori <i>One-dimensional</i> Model KANO	72
Tabel V.9 Kategori <i>Attractive</i> Model KANO	73
Tabel V.10 Kategori <i>Indifferent</i> Model KANO	73
Tabel V.11 Kuadran 4 IPA dan KANO	74
Tabel V.12 Kuadran 1 IPA dan KANO	75
Tabel V.13 Rekapitulasi Hasil Pertanyaan Terbuka	77