

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jenis keluhan terhadap Telkom PCC	5
Tabel II. 1 Referensi Dimensi Service Quality for Higher Education	14
Tabel II. 2 Pengelompokan Dimensi.....	18
Tabel II. 3 Dimensi Service Quality for Higher Education program ADP.....	21
Tabel II. 4 Rumus Perhitungan Service Quality	24
Tabel II. 6 Perbandingan Metode Analisis Kebutuhan	28
Tabel III. 1 Operasionalisasi Variabel.....	39
Tabel III. 2 Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan Harapan.....	41
Tabel III. 3 Skala Model Kano	42
Tabel III. 4 Contoh Pengolahan MSI.....	44
Tabel IV. 1 Pengkodean Atribut	55
Tabel IV. 2 Hasil Pretest	57
Tabel IV. 3 Hasil Uji Reliabilitas Data Penelitian	60
Tabel IV. 4 Pengolahan Data Kuesioner Service Quality for Higher Education	62
Tabel IV. 5 Atribut Kuat Produk ADP.....	63
Tabel IV. 6 Atribut Lemah Produk ADP	64
Tabel IV. 7 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	65
Tabel IV. 8 Cara menentukan kategori kano menggunakan Blauth's formula.....	66
Tabel IV. 9 Integrasi Service Quality for Higher Education dan Kano Model	67
Tabel IV. 10 True Customer Needs	68
Tabel VI. 1 Atribut Kebutuhan Program ADP	99
Tabel VI. 2 Nilai Kepuasan Pelanggan program ADP Kategori Lemah	100
Tabel VI. 3 Atribut Kebutuhan Berdasarkan Model Kano	100
Tabel VI. 4 True Customer Need	102