

## DAFTAR TABEL

TABEL I 1 OCCUPANCY HOTEL BINTANG 5 DI BANDUNG .....	2
TABEL I 2 KOMENTAR NEGATIF UNTUK DEPARTEMEN <i>HOUSEKEEPING</i> .....	3
TABEL I 3 PENILAIAN DEPARTEMEN .....	4
TABEL II 1 PERBANDINGAN METODE.....	11
TABEL II 2 PERBANDINGAN METODE (LANJUTAN) .....	12
TABEL II 3 DIMENSI <i>SERVQUAL</i> UNTUK PENELITIAN .....	17
TABEL II 4 DIMENSI <i>SERVQUAL</i> UNTUK PENELITIAN (LANJUTAN).....	18
TABEL II 5 EVALUASI KANO .....	22
TABEL III. 1 ATRIBUT DIMENSI <i>SERVQUAL</i> .....	31
TABEL III. 2 ATRIBUT DIMENSI <i>SERVQUAL</i> (LANJUTAN).....	32
TABEL IV. 1 KODE ATRIBUT .....	37
TABEL IV. 2 KODE ATRIBUT (LANJUTAN) .....	38
TABEL IV. 3 KODE ATRIBUT (LANJUTAN) .....	39
TABEL IV. 4 UJI VALIDITAS KONSTRUK.....	43
TABEL IV. 5 UJI RELIABILITAS KONSTRUK.....	44
TABEL IV. 6 UJI RELIABILITAS KONSTRUK (LANJUTAN) .....	45
TABEL IV. 7 PENGOLAHAN KUISIONER <i>SERVQUAL</i> .....	45
TABEL IV. 8 PENGOLAHAN KUISIONER <i>SERVQUAL</i> (LANJUTAN) .....	46
TABEL IV. 9 PENGOLAHAN KUISIONER <i>SERVQUAL</i> (LANJUTAN) .....	47
TABEL IV. 10 PENGOLAHAN KUISIONER MODEL KANO.....	47
TABEL IV. 11 PENGOLAHAN KUISIONER MODEL KANO (LANJUTAN) .....	48
TABEL IV. 12 INTEGRASI <i>SERVQUAL</i> DAN MODEL KANO .....	48
TABEL IV. 13 INTEGRASI <i>SERVQUAL</i> DAN MODEL KANO (LANJUTAN).....	49
TABEL IV. 14 TRUE CUSTOMER NEEDS .....	49
TABEL IV. 15 <i>TRUE CUSTOMER NEEDS</i> (LANJUTAN).....	50
TABEL V. 1 ATRIBUT LEMAH <i>SERVQUAL</i> .....	51
TABEL V. 2 ATRIBUT LEMAH <i>SERVQUAL</i> (LANJUTAN).....	52
TABEL V. 3 ATRIBUT KUAT <i>SERVQUAL</i> .....	52
TABEL V. 4 KATEGORI MUST BE .....	53
TABEL V. 5 KATEGORI ONE DIMENSIONAL .....	54
TABEL V. 6 KATEGORI INDIFFERENT.....	54
TABEL V. 7 KATEGORI ATTRACTIVE .....	55
TABEL V. 8 ANALISIS INTEGRASI <i>SERVQUAL</i> DAN MODEL KANO .....	56
TABEL V. 9 ANALISIS INTEGRASI <i>SERVQUAL</i> DAN MODEL KANO (LANJUTAN).57	
TABEL V. 10 REKOMENDASI TRUE CUSTOMER NEEDS .....	63
TABEL V. 11 TANGGAPAN REKOMENDASI <i>TRUE CUSTOMER NEEDS</i> .....	64
TABEL V. 12 TANGGAPAN REKOMENDASI <i>TRUE CUSTOMER NEEDS</i> (LANJUTAN) .....	65