

Daftar Tabel

Tabel I.1 Keluhan pelanggan toko kain PD Berkah	3
Tabel I.2 Pesaing toko kain PD Berkah	4
Tabel II.1 Dimensi <i>Service Quality</i> penelitian terdahulu	8
Tabel II.2 Metode perbaikan penelitian terdahulu	10
Tabel II.3 Perbandingan metode	11
Tabel II.4 Evaluasi Model Kano	15
Tabel III.1 Mekanisme teknik pengumpulan data	18
Tabel III.2 Dimensi dan atribut kebutuhan	21
Tabel III.3 Skala penilaian Model Kano	23
Tabel III.4 Skala penilaian Model <i>Service Quality</i>	23
Tabel IV.1 Deskripsi data	31
Tabel IV.2 Uji validitas konstruk <i>pretest</i>	33
Tabel IV.3 Uji reliabilitas konstruk <i>pretest</i>	33
Tabel IV.4 Rekapitulasi karakteristik responden	35
Tabel IV.5 Uji validitas konstruk	36
Tabel IV.6 Uji reliabilitas konstruk	36
Tabel IV.7 Pengolahan data kuesioner <i>Service Quality</i>	37
Tabel IV.8 Atribut kuat dari pelayanan toko kain PD Berkah	38
Tabel IV.9 Atribut lemah dari pelayanan toko kain PD Berkah	38
Tabel IV.10 Pengolahan data kuesioner Model Kano	39
Tabel IV.11 Formulasi perhitungan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	40
Tabel IV.12 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	41
Tabel IV.13 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	42
Tabel IV.14 <i>True Customer Need</i>	43
Tabel IV.15 Verifikasi hasil	50
Tabel V.1 Validasi	53
Tabel V.2 Analisis penyelesaian masalah	55
Tabel V.3 Analisis sensitivitas dan analisis usulan solusi	61
Tabel V.4 Analisis implementasi	65