

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Perbandingan Dimensi <i>Mobile Servqual</i> .....	9
Tabel II.2 Perbandingan Dimensi <i>Mobile Servqual</i> (lanjutan) .....	10
Tabel II.3 Evaluasi Kano.....	12
Tabel IV.1 Atribut Kebutuhan <i>Mobile Servqual</i> .....	28
Tabel IV.2 Atribut Kebutuhan <i>Mobile Servqual</i> (Lanjutan).....	29
Tabel IV.3 Skala Penilaian Tingkat Kepentingan, Harapan, dan Kenyataan .....	30
Tabel IV.4 Skala Penilaian Kuesioner Kano.....	31
Tabel IV.5 Pengodean Variabel .....	32
Tabel IV.6 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	35
Tabel IV.7 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan .....	35
Tabel IV.8 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan.....	36
Tabel IV.9 Uji Reliabilitas Fungsional Kano.....	36
Tabel IV.10 Uji Reliabilitas Disfungsional Kano .....	36
Tabel IV.11 Pengolahan Data Kuesioner <i>Mobile Servqual</i> .....	37
Tabel IV.12 Atribut Kuat Layanan SMS Iklan <i>Broadcast</i> .....	38
Tabel IV.13 Atribut Lemah Layanan SMS Iklan <i>Broadcast</i> .....	38
Tabel IV.14 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	39
Tabel IV.15 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i> .....	40
Tabel IV.16 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One Dimensional</i> .....	40
Tabel IV.17 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must be</i> .....	40
Tabel IV.18 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i> .....	40
Tabel IV.19 Integrasi <i>Mobile Servqual</i> dan Model Kano .....	41
Tabel IV.20 <i>True Customer Needs</i> .....	42
Tabel IV.21 <i>Nilai Adjusted Importance</i> .....	43
Tabel IV.22 Prioritas Perbaikan Atribut Layanan.....	43
Tabel V.1 Urutan Atribut Kuat Layanan SMS Iklan <i>Broadcast</i> .....	45
Tabel V.2 Urutan Atribut Lemah Layanan SMS Iklan <i>Broadcast</i> .....	46
Tabel V.3 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must-be</i> .....	48
Tabel V.4 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i> .....	48
Tabel V.5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i> .....	49

Tabel V.6 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i> .....	49
Tabel V.7 <i>True Customer Needs</i> .....	50
Tabel V.8 Analisis Atribut Kebaruan Informasi yang diterima.....	51
Tabel V.9 Analisis Atribut Keberagaman Informasi yang diterima .....	52
Tabel V.10 Analisis Atribut Frekuensi SMS Yang Diterima .....	52
Tabel V.11 Analisis Atribut Jumlah SMS Yang Diterima.....	53
Tabel V.12 Analisis Atribut Kesesuaian Isi Informasi Dengan Kebutuhan Penerima SMS.....	54
Tabel V.13 Analisis Atribut Kejelasan Bahasa Yang Digunakan.....	54
Tabel V.14 Analisis Atribut Kesesuaian Waktu Penerimaan SMS .....	55
Tabel V.15 Analisis Atribut Kemudahan Memahami Informasi Yang Diterima .	56
Tabel V.16 Analisis Atribut Informasi Yang Diterima Bermanfaat .....	56
Tabel V.17 Analisis Atribut Informasi Yang Diterima Dapat Dipercaya.....	57
Tabel V.18 Analisis Atribut Informasi Yang Diterima Dapat Menarik Perhatian	58
Tabel V.19 Analisis Atribut Detail Informasi Yang Diterima Dapat Ditelusuri ..	58
Tabel V.20 Analisis Atribut Tarif SMS Yang Diterima Gratis .....	59