

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Jumlah Kafe di Kota Bandung Pada Tahun 2010-2015 .....	18
Tabel I. 2 Tabel rating penilaian .....	20
Tabel II. 1 Deskripsi <i>Service Quality</i> Berdasarkan Para Ahli .....	26
Tabel II. 2 Perhitungan Nilai Kepuasan Pelanggan pada <i>SERVQUAL</i> .....	29
Tabel II. 3 Evaluasi Kano .....	31
Tabel II. 4 Perbedaan Model Kano dengan <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> .....	34
Tabel II. 5 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel II. 6 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	37
Tabel II. 1 Deskripsi <i>Service Quality</i> Berdasarkan Para Ahli .....	26
Tabel II. 2 Perhitungan Nilai Kepuasan Pelanggan pada <i>SERVQUAL</i> .....	29
Tabel II. 3 Evaluasi Kano .....	31
Tabel II. 4 Perbedaan Model Kano dengan <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> .....	34
Tabel II. 5 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel II. 6 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	37
Tabel III. 1 Operasionalisasi <i>Variable</i> .....	44
Tabel III. 2 Operasionalisasi <i>Variable</i> (Lanjutan) .....	45
Tabel IV. 1 Kode Atribut Kebutuhan .....	51
Tabel IV. 2 Kode Atribut Kebutuhan (Lanjutan) .....	52
Tabel IV. 3 Skala Harapan .....	53
Tabel IV. 4 Skala Kepentingan .....	53
Tabel IV. 5 Skala Kenyataan .....	53
Tabel IV. 6 Skala Model Kano .....	54
Tabel IV. 7 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pretest</i> .....	55
Tabel IV. 8 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pretest</i> (Lanjutan) .....	56
Tabel IV. 9 Pengolahan Kuesioner <i>SERVQUAL</i> .....	59
Tabel IV. 10 Atribut Kuat .....	59
Tabel IV. 11 Atribut Kuat (Lanjutan) .....	60
Tabel IV. 12 Atribut Lemah .....	60
Tabel IV. 13 Atribut Lemah (Lanjutan) .....	61
Tabel IV. 14 Hasil Pengolahan Kuesioner Model Kano .....	61
Tabel IV. 15 Hasil Pengolahan Kuesioner Model Kano Hasil Pengolahan Kuesioner Model Kano (Lanjutan) .....	62
Tabel IV. 16 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> kategori <i>One-Dimensional</i> .....	63
Tabel IV. 17 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> kategori <i>Must-Be</i> .....	64
Tabel IV. 18 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> kategori <i>Attractive</i> .....	65
Tabel IV. 19 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> kategori <i>Indifferent</i> .....	66
Tabel IV. 20 Integrasi <i>SERVQUAL</i> dengan Model Kano .....	67
Tabel IV. 21 Integrasi <i>SERVQUAL</i> dengan Model Kano (Lanjutan) .....	68
Tabel IV. 22 <i>True Customer Needs</i> .....	68
Tabel V. 1 Atribut Kuat Berdasarkan NKP .....	70
Tabel V. 2 Atribut Kuat Berdasarkan NKP (Lanjutan) .....	71
Tabel V. 3 Atribut Lemah Berdasarkan NKP .....	73
Tabel V. 4 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must-be (M)</i> .....	74

Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan Kategori Must-be (M)	75
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Kategori One Dimensional (O)	75
Tabel V. 7 Atribut Kebutuhan Kategori Attractive (A)	76
Tabel V. 8 Atribut Kebutuhan Kategori Indifferent (I)	76
Tabel V. 9 Kategori Atribut yang Ditingkatkan, Dikembangkan, Dipertahankan, dan Diabaikan	77
Tabel V. 10 Kategori Atribut yang Ditingkatkan, Dikembangkan, Dipertahankan, dan Diabaikan (Lanjutan)	78
Tabel V. 11 Customer Satisfaction Coefficient atribut Emp3	79
Tabel V. 12 Analisis pada Atribut Emp3	79
Tabel V. 13 Analisis pada Atribut Emp3 (Lanjutan)	80
Tabel V. 14 Customer Satisfaction Coefficient atribut Tan1	80
Tabel V. 15 Analisis pada Atribut Tan1	81
Tabel V. 16 Customer Satisfaction Coefficient atribut Tan7	82
Tabel V. 17 Analisis pada Atribut Tan7	82
Tabel V. 18 Customer Satisfaction Coefficient atribut Tan5	83
Tabel V. 19 Analisis pada Atribut Tan5	83
Tabel V. 20 Analisis pada Atribut Tan5 (Lanjutan)	84
Tabel V. 21 Customer Satisfaction Coefficient atribut Rel2	84
Tabel V. 22 Analisis pada Atribut Rel2	85
Tabel V. 23 Customer Satisfaction Coefficient atribut Tan4	86
Tabel V. 24 Analisis pada Atribut Tan4	86
Tabel V. 25 Analisis pada Atribut Tan4 (Lanjutan)	87
Tabel V. 26 Customer Satisfaction Coefficient atribut Rel1	87
Tabel V. 27 Analisis pada Atribut Rel1	88
Tabel V. 28 Customer Satisfaction Coefficient atribut Tan3	89
Tabel V. 29 Analisis pada Atribut Tan3	89
Tabel V. 30 Customer Satisfaction Coefficient atribut Ass1	90
Tabel V. 31 Analisis pada Atribut Ass1	91
Tabel V. 32 Rekomendasi Atribut Emp3	92
Tabel V. 33 Rekomendasi Atribut Tan1	92
Tabel V. 34 Rekomendasi Atribut Tan7	93
Tabel V. 35 Rekomendasi Atribut Tan5	93
Tabel V. 36 Rekomendasi Atribut Tan5 (Lanjutan)	94
Tabel V. 37 Rekomendasi Atribut Rel2	94
Tabel V. 38 Rekomendasi Atribut Tan4	95
Tabel V. 39 Rekomendasi Atribut Rel1	95
Tabel V. 40 Rekomendasi Atribut Tan3	96
Tabel V. 41 Rekomendasi Atribut Ass1	96
Tabel V. 42 Rekomendasi Atribut Ass1 (Lanjutan)	97