

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Perbandingan Layanan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar .....	1
Tabel I. 2 Keluhan Pelanggan .....	3
Tabel II. 1 Dimensi <i>Service Quality</i> Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel II. 2 Dimensi <i>Service Quality</i> Pelayanan Listrik Prabayar .....	10
Tabel II. 3 Perbandingan Metode Kano, Refined Kano, <i>Importance and Performance Analysis</i> .....	13
Tabel II. 4 Evaluasi Model Kano .....	17
Tabel II. 5 Penelitian- Penelitian Relevan .....	19
Tabel IV. 1 Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	35
Tabel IV. 2 Skala Tingkat Kepentingan.....	37
Tabel IV. 3 Skala Tingkat Kenyataan .....	38
Tabel IV. 4 Skala Harapan .....	38
Tabel IV. 5 Skala <i>Likert</i> Pengisian Kuisisioner Model Kano.....	39
Tabel IV. 6 Pengkodean Atribut .....	39
Tabel IV. 7 Karakteristik Responden.....	42
Tabel IV. 8 Uji Validitas Konstruk.....	43
Tabel IV. 9 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	44
Tabel IV. 10 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan .....	44
Tabel IV. 11 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	44
Tabel IV. 12 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Fungsional .....	44
Tabel IV. 13 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Disfungsional.....	45
Tabel IV. 14 Pengolahan Data Kuesioner Servqual .....	46
Tabel IV. 15 Atribut Kuat Layanan Listrik Prabayar .....	47
Tabel IV. 16 Atribut Lemah Layanan Listrik Prabayar .....	47
Tabel IV. 17 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	48
Tabel IV. 18 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> .....	49
Tabel IV. 19 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	51
Tabel IV. 20 <i>True Customer Needs</i> .....	52

Tabel V. 1 Atribut Kuat Berdasarkan Nilai Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel V. 2 Atribut Lemah Berdasarkan Nilai Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel V. 3 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i> .....	55
Tabel V. 4 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One-Dimensional</i> .....	56
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must-Be</i> .....	58
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i> .....	59
Tabel V. 7 <i>True Customer Needs</i> .....	60
Tabel V. 8 <i>True Customer Needs</i> Atribut TAN 3 .....	61
Tabel V. 9 <i>True Customer Needs</i> Atribut TAN 4 .....	62
Tabel V. 10 <i>True Customer Needs</i> Atribut EMP 4 .....	63
Tabel V. 11 <i>True Customer Needs</i> Atribut EMP 5 .....	64
Tabel V. 12 <i>True Customer Needs</i> Atribut REL 1 .....	64
Tabel V. 13 <i>True Customer Needs</i> Atribut REL 2.....	65
Tabel V. 14 <i>True Customer Needs</i> Atribut REL 3.....	66
Tabel V. 15 <i>True Customer Needs</i> Atribut REL 5.....	67
Tabel V. 16 <i>True Customer Needs</i> Atribut REL 6.....	68
Tabel V. 17 <i>True Customer Needs</i> Atribut RES 2.....	69
Tabel V. 18 <i>True Customer Needs</i> Atribut ASS 3.....	70
Tabel V. 19 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> .....	72