

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 5 Bimbingan Belajar di Kota Bandung.....	3
Tabel I.2 Keluhan Pelanggan	5
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel II.2 Dimensi Yang Terpilih.....	13
Tabel II.3 Evaluasi Model Kano	15
Tabel II.4 Perbandingan Metode.....	19
Tabel II.5 Perbandingan Metode (Lanjutan).....	20
Tabel II.6 Perbandingan Metode (Lanjutan).....	21
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	30
Tabel III.2 Operasionalisasi Variabel (Lanjutan)	31
Tabel III.3 Pengkodean Atribut	32
Tabel IV.1 Karakteristik Responden.....	40
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas	41
Tabel IV.3 Hasil Pengolahan Data Kuesioner <i>Mobile Service Quality</i>	42
Tabel IV.4 Pengolahan Data Kuesioner Kano	43
Tabel IV.5 Integrasi <i>Mobile Service Quality</i> dan Kano.....	45
Tabel V.1 Atribut Kuat	47
Tabel V.2 Atribut Lemah	48
Tabel V.3 Kategori <i>One-dimensional</i>	49
Tabel V.4 Kategori <i>One-dimensional</i> (Lanjutan)	50
Tabel V.5 Kategori <i>Attractive</i>	50
Tabel V.6 <i>Less Attractive</i>	51
Tabel V.7 <i>Less Attractive</i> (Lanjutan).....	52
Tabel V.8 Kategori <i>High Value-added</i>	53
Tabel V.9 Analisis <i>True Customer Needs (TCN)</i>	53
Tabel V.10 Analisis <i>True Customer Needs (TCN)</i> (Lanjutan)	54
Tabel V.11 Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs (TCN) Mobile Application</i>	61
Tabel V.12 Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs (TCN) Mobile Application</i> (Lanjutan)	62

Tabel V.13 Validasi Rekomendasi.....	63
Tabel V.14 Validasi Rekomendasi (Lanjutan).....	64
Tabel V.15 Validasi Rekoemndasi (Lanjutan).....	65
Tabel V.16 Rekomendasi Akhir <i>True Customer Needs (TCN) Mobile Application Expert Course</i>	66
Tabel V.17 Rekomendasi Akhir <i>True Customer Needs (TCN) Mobile Application Expert Course (Lanjutan)</i>	67