

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Atribut yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka.....	14
Tabel 2. 2 Atribut yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka.....	17
Tabel 2. 3 Skripsi Terdahulu.....	25
Tabel 2. 4 Jurnal Nasional.....	30
Tabel 2. 5 Jurnal Internasional.....	35
Tabel 2. 6 Atribut Terpilih yang Digunakan Untuk Kuesiner.....	40
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	45
Tabel 3. 2 Contoh Kuesioner Kano.....	56
Tabel 3. 3 Analisis Kuesioner Kano.....	57
Tabel 3. 4 Penentuan kategori Kano untuk setiap atribut seluruh responden.....	58
Tabel 3. 5 <i>Tabulation of Surveys</i> .....	58
Tabel 3. 6 Contoh hasil penghitungan koefisien kepuasan pelanggan.....	59
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Fungsional.....	67
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Fungsional.....	68
Tabel 4. 4 Tabulasi Jawaban Responden.....	73
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Rumus ( <i>CS-Coefficient</i> ).....	75
Tabel 4. 6 Kategori Atribut Layanan dan Hasil <i>CS-Coefficient</i> .....	77
Tabel 4. 7 Atribut Kategori <i>Must Be</i> dan Nilai <i>CS-Coefficient</i> tiap Atribut.....	81
Tabel 4. 8 Atribut Kategori <i>One-Dimensional</i> dan Nilai <i>CS-Coefficient</i> tiap Atribut.....	82
Tabel 4. 9 Atribut Kategori <i>Attractive</i> dan Nilai <i>CS-Coefficient</i> tiap Atribut.....	88
Tabel 4. 10 Atribut Kategori <i>Attractive</i> dan Nilai <i>Indifferent</i> tiap Atribut.....	89
Tabel 5. 1 Kategori Model Kano <i>Must Be</i> .....	99
Tabel 5. 2 Kategori Model Kano <i>One-Dimensional</i> .....	99
Tabel 5. 3 Kategori Model Kano <i>Indifferent</i> .....	100
Tabel 5. 4 Kategori Model Kano <i>Attractive</i> .....	101
Tabel 5. 5 Saran untuk Atribut dalam Kategori <i>Must Be</i> .....	102
Tabel 5. 6 Saran untuk Atribut dalam Kategori <i>One-Dimensional</i> .....	102
Tabel 5. 7 Saran untuk Atribut dalam Kategori <i>Attractive</i> .....	105
Tabel 5. 8 Saran untuk Atribut dalam Kategori <i>Indifferent</i> .....	105