

## DAFTAR TABEL

Tabel. I.1 Akomodasi dan Jumlah kunjungan wisatawan di Kota Bogor, 2015 – 2018.....	3
Tabel. I.2 Keluhan Pengunjung Hotel Grand Orri.....	4
Tabel. II.1 Penentuan Kategori Kano.....	14
Tabel. II.2 Perbandingan antara Model Kano dengan Importance and Performance Analysis.....	15
Tabel. II.2 Perbandingan antara Model Kano dengan Importance and Performance Analysis (Lanjutan).....	16
Tabel. II.3 Perbandingan Dimensi Service Quality pada Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel III.1 Operasional Variabel.....	24
Tabel III.1 Operasional Variabel (Lanjutan).....	25
Tabel III.1 Operasional Variabel (Lanjutan).....	26
Tabel III.2 Pengkodean Dimensi SERVQUAL.....	26
Tabel III.3 Pengkodean Atribut Kebutuhan Hotel Grand Orri.....	26
Tabel III.3 Pengkodean Atribut Kebutuhan Hotel Grand Orri (Lanjutan).....	27
Tabel III.4 Skala Tingkat Kenyataan.....	28
Tabel III.5 Skala Tingkat Harapan.....	28
Tabel III.6 Skala Tingkat kepentingan.....	29
Tabel III.7 Skala Likert Kuesioner Kano.....	29
Tabel III.8 Transformasi Data Pretest.....	31
Tabel III.9 Hasil Uji Data Pretest.....	32
Tabel III.10 Hasil Uji Reliabilitas Data Pretest.....	33
Tabel III.10 Hasil Uji Reliabilitas Data Pretest (Lanjutan).....	34
Tabel IV.1 Karakteristik Responden.....	39
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Rekapitulasi Kuesioner.....	40
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Rekapitulasi Kuesioner (Lanjutan).....	41
Tabel IV.3 Hasil Uji Reliabilitas Rekapitulasi Kuesioner.....	42
Tabel IV.4 Pengolahan Data Kuesioner SERVQUAL.....	43
Tabel IV.4 Pengolahan Data Kuesioner SERVQUAL (Lanjutan).....	44
Tabel IV.5 Pengolahan Data Model Kano.....	44

Tabel IV.5 Pengolahan Data Model Kano (Lanjutan).....	45
Tabel IV.6 Integrasi SERVQUAL dan Model Kano.....	45
Tabel IV.6 Integrasi SERVQUAL dan Model Kano (Lanjutan).....	46
Tabel IV.7 True Customer Needs.....	46
Tabel IV.7 True Customer Needs (Lanjutan).....	47
Tabel V.1 Atribut Kuat Layanan di Hotel Grand Orri.....	51
Tabel V.2 Atribut Lemah Layanan di Hotel Grand Orri.....	52
Tabel V.3 Atribut Kebutuhan Kategori Must be.....	53
Tabel V.5 Atribut Kebutuhan Kategori Attractive.....	54
Tabel V.6 Atribut Kebutuhan Kategori Indifferent.....	54
Tabel V.8 True customer needs Layanan di Hotel Grand Orri.....	55
Tabel V.9 Analisis Atribut Kebutuhan TAN-2.....	56
Tabel V.10 Analisis Atribut Kebutuhan TAN-3.....	57
Tabel V.11 Analisis Atribut Kebutuhan TAN-5.....	57
Tabel V.12 Analisis Atribut Kebutuhan TAN-7.....	58
Tabel V.13 Analisis Atribut Kebutuhan REL-1.....	59
Tabel V.14 Analisis Atribut Kebutuhan REL-4.....	59
Tabel V.15 Analisis Atribut Kebutuhan RES-1.....	60
Tabel V.16 Analisis Atribut Kebutuhan RES-2.....	61
Tabel V.17 Analisis Atribut Kebutuhan EMP-1.....	61
Tabel V.18 Analisis Atribut Kebutuhan EMP-2.....	62
Tabel V.17 Analisis Atribut Kebutuhan EMP-3.....	63
Tabel V.18 Analisis Atribut Kebutuhan ASS-1.....	63
Tabel V.19 Hubungan Antara Rekomendasi True customer needs Dengan Data Keluhan Hotel Grand Orri.....	65
Tabel V.19 Hubungan Antara Rekomendasi True customer needs Dengan Data Keluhan Hotel Grand Orri (Lanjutan).....	66
Tabel V.20 Tanggapan Perusahaan Terhadap Rekomendasi Prioritas Atribut Kebutuhan Layanan Hotel Grand Orri.....	67

