

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Pendengar Program <i>Talkshow</i>	2
Tabel I. 2 Data Pengiklan.....	3
Tabel I. 3 Radio Bersegmentasi Wanita Dewasa di Kota Bandung.....	4
Tabel I. 4 Data <i>Streaming</i> Program Radio	5
Tabel I. 5 Data Keluhan Pendengar pada Program <i>We Talk</i>	5
Tabel I. 6 Alternatif Solusi.....	6
Tabel I. 7 Penilaian Potensi Solusi.....	7
Tabel II. 1 Perbandingan Metode.....	16
Tabel II. 2 Contoh Kuesioner <i>Functional</i> dan <i>Dysfunctional</i>	20
Tabel II. 3 Evaluasi Hasil Kano	20
Tabel II. 4 Pemilihan Dimensi <i>Service Quality</i>	23
Tabel II. 5 Dimensi <i>Service Quality</i> Pada Radio	24
Tabel II. 6 Dimensi <i>Service Quality</i> Pada Radio (Lanjutan)	25
Tabel III. 1 Mekanisme Pengumpulan Data	27
Tabel III. 2 Operasionalisasi Dimensi.....	32
Tabel III. 3 Operasionalisasi Dimensi (Lanjutan).....	33
Tabel III. 4 Perancangan Kuesioner <i>Servqual</i> dan Kano	34
Tabel III. 5 Pengkodean Dimensi.....	35
Tabel III. 6 <i>Blauth Formula</i>	40
Tabel IV. 1 Deskripsi Data.....	43
Tabel IV. 2 Bagian A : Data Identitas Responden	44
Tabel IV. 3 Bagian B : Pertanyaan Kriteria Responden	44
Tabel IV. 4 Uji Validitas Tingkat Harapan.....	46
Tabel IV. 5 Uji Validitas Tingkat Kenyataan	46
Tabel IV. 6 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	47
Tabel IV. 7 Uji Validitas Kategori Fungsional	47
Tabel IV. 8 Uji Validitas Kategori Disfungsional	48
Tabel IV. 9 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i> Harapan	49

Tabel IV. 10 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i> Kenyataan.....	49
Tabel IV. 11 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i> Kepentingan	49
Tabel IV. 12 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i> Fungsional	49
Tabel IV. 13 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i> Disfungsional	49
Tabel IV. 14 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan	50
Tabel IV. 15 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan.....	50
Tabel IV. 16 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	50
Tabel IV. 17 Uji Reliabilitas Kategori Fungsional	50
Tabel IV. 18 Uji Reliabilitas Kategori Disfungsional.....	51
Tabel IV. 19 Pengolahan Data Kuesioner Servqual.....	51
Tabel IV. 20 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	52
Tabel IV. 21 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> (CSC).....	53
Tabel IV. 22 Hasil Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	55
Tabel IV. 23 <i>True Customer Needs</i>	56
Tabel IV. 24 Hasil Rancangan	57
Tabel IV. 25 Perancangan Sistem Terintegrasi.....	58
Tabel IV. 26 Verifikasi Hasil Rancangan	59
Tabel V. 1 Validasi Hasil Rancangan	60
Tabel V. 2 Evaluasi Hasil Rancangan.....	61
Tabel V. 3 Evaluasi Hasil Rancangan (Lanjutan).....	62
Tabel VI. 1 Perbandingan Hasil <i>True Customer Needs</i>	66