

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Perbandingan Rating Shopee Eat Sans dengan Kompetitor .....	4
Tabel I. 2 Perbandingan Jenis Menu dan Variasi Menu RiceBowl .....	5
Tabel I. 3 Bauran Komunikasi Pemasaran UMKM Eat Sans dan The Rice Guys .	6
Tabel I. 4 Place online store dan offline store UMKM Eat Sans dan The Rice.....	7
Tabel I. 5 Komentar Keluhan Pelanggan Eat Sans Cirebon .....	8
Tabel I. 6 Komposisi Penjualan Offline dan Online .....	9
Tabel I. 7 Alternatif Solusi.....	11
Tabel I. 8 Keterangan Skor Penilaian .....	12
Tabel I. 9 Penilaian Skor Kriteria Untuk Setiap Potensi Solusi.....	13
Tabel II. 1 Identifikasi Variabel Berdasarkan Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel II. 2 Identifikasi Variabel Berdasarkan Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel II. 3 Kajian Metode Perbaikan .....	27
Tabel II. 4 Metode Pembandingan.....	29
Tabel II. 5 Evaluasi Kano.....	32
Tabel II. 6 Identifikasi Atribut Berdasarkan Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel III. 1 Mekanisme Pengumpulan Data .....	39
Tabel III. 2 Identifikasi Komponen Sistem Integrasi.....	49
Tabel IV. 1 Dimensi Servqual dan Atribut Kebutuhan.....	51
Tabel IV. 2 Kode Dimensi Servqual dan Kano.....	54
Tabel IV. 3 Skala Tingkat Kepentingan, Harapan, Dan Kenyataan .....	55
Tabel IV. 4 Skala Pengukuran Model Kano .....	55
Tabel IV. 5 Uji Validitas Kuesioner .....	57
Tabel IV. 6 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	59
Tabel IV. 7 Rekapitulasi Responden.....	60
Tabel IV. 8 Pengolahan Data Kuesioner Servqual.....	61
Tabel IV. 9 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	62
Tabel IV. 10 Customer Satisfaction Coefficient .....	64
Tabel IV. 11 Atribut Kebutuhan Kategori Attractive .....	65
Tabel IV. 12 Atribut Kebutuhan Kategori Must-Be .....	67
Tabel IV. 13 Atribut Kebutuhan Kategori One-Dimensional.....	67

Tabel IV. 14 Atribut Kebutuhan Kategori Indifferent .....	69
Tabel IV. 15 Integrasi Servqual dan Model Kano .....	70
Tabel IV. 16 True Customer Needs (TCN).....	71
Tabel IV. 17 Analisis Kondisi Eksisting Kualitas Layanan Eat Sans.....	74
Tabel IV. 18 Analisis Kondisi Eksisting Kualitas Layanan Eat Sans.....	81
Tabel IV. 19 Pengelompokan Rekomendasi Berdasarkan Element Sistem Terintegrasi .....	88
Tabel IV. 20 Perancangan Sistem Terintegrasi Berdasarkan True Customer Needs .....	91
Tabel V. 1 True Customer Needs.....	93
Tabel V. 2 True Customer Needs atribut TE 2 .....	96
Tabel V. 3 True Customer Needs atribut TE 3 .....	96
Tabel V. 4 True Customer Needs atribut TE 4 .....	97
Tabel V. 5 True Customer Needs atribut EY 1 .....	98
Tabel V. 6 True Customer Needs atribut EY 2.....	99
Tabel V. 7 True Customer Needs atribut EY 3 .....	99
Tabel V. 8 True Customer Needs atribut EY 4.....	100
Tabel V. 9 True Customer Needs atribut EY 5.....	101
Tabel V. 10 True Customer Needs atribut RS 4 .....	101
Tabel V. 11 True Customer Needs atribut RY 1.....	102
Tabel V. 12 True Customer Needs atribut AE 1 .....	103
Tabel V. 13 True Customer Needs atribut AE 2.....	104
Tabel V. 14 True Customer Needs atribut AE 3 .....	105
Tabel V. 15 True Customer Needs atribut AE 4.....	106
Tabel V. 16 True Customer Needs atribut FY 1 .....	106
Tabel V. 17 True Customer Needs atribut FY 2 .....	107
Tabel V. 18 True Customer Needs atribut FY 3 .....	108
Tabel V. 19 True Customer Needs atribut FY 5 .....	109
Tabel V. 20 True Customer Needs atribut FY 6.....	109
Tabel V. 21 True Customer Needs atribut FY 7 .....	110
Tabel V. 22 Respons Manajemen Terhadap Rekomendasi .....	111