

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 sumber dari situs web booking hotel dan situs resmi hotel | 11 |
| Tabel 1. 2 Sumber dari situs web resmi Hotel | 13 |
| Tabel 1. 3 Sumber dari situs web booking Hotel..... | 15 |
| Tabel 2. 1 Orisinalitas | 28 |
| Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variable..... | 33 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert | 34 |
| Tabel 3. 3 Evaluasi Kano Model..... | 37 |
| Tabel 4. 1 Profil Hotel | 40 |
| Tabel 4. 2 Profil Produk | 42 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 45 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir | 46 |
| Tabel 4. 5 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan | 46 |
| Tabel 4. 6 karakteristik responden berdasarkan pendapatan/uang saku per bulan | 47 |
| Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden tangibility..... | 48 |
| Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden empathy | 48 |
| Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Assurance | 49 |
| Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden Responsiveness | 50 |
| Tabel 4. 11 Deskripsi Jawaban Responden Reliability | 51 |
| Tabel 4. 12 Deskripsi Jawaban Responden Performance | 52 |
| Tabel 4. 13 Deskripsi Jawaban Responden Conformance | 54 |
| Tabel 4. 14 Deskripsi Jawaban Responden Reliability | 55 |
| Tabel 4. 15 Deskripsi Jawaban Responden Estetika | 56 |
| Tabel 4. 16 Deskripsi Jawaban Responden Durability | 57 |
| Tabel 4. 17 Deskripsi Jawaban Responden Quality | 58 |
| Tabel 4. 18 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fungsional..... | 60 |
| Tabel 4. 19 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Difungsional | 60 |
| Tabel 4. 20 uji validitas kualitas produk fungsional..... | 61 |
| Tabel 4. 21 uji validitas kualitas produk difungsional..... | 61 |
| Tabel 4. 22 Uji Reliabilitas Kuaitas Pelayanan..... | 62 |
| Tabel 4. 23 Uji Reliabilitas Kualitas Produk..... | 62 |
| Tabel 4. 24 Rekapitulasi Hasil Tabel Evaluasi Kano Kualitas Pelayanan | 63 |
| Tabel 4. 25 Rekapitulasi Hasil Tabel Evaluasi Kano Kualitas Produk | 64 |
| Tabel 4. 26 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Blauth Formula Kualitas Pelayanan | 67 |
| Tabel 4. 27 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Blauth Formula Kualitas Produk | 69 |
| Tabel 4. 28 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Better and Worse Kualitas Pelayanan..... | 72 |
| Tabel 4. 29 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Better and Worse Kualitas Produk | 73 |