

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Kategori Kelas Skoring UMKM.....	3
Tabel I. 2 Permasalahan Kondisi Eksisting.....	4
Tabel I. 3 Data Keluhan UMKM terhadap Program Pelatihan RB Bandung	5
Tabel I. 4 Alternatif Solusi.....	6
Tabel I. 5 Skala Penilaian Potensi Solusi.....	7
Tabel II. 1 Perbandingan Metode	14
Tabel II. 2 Evaluasi Kano.....	16
Tabel II. 3 Customer Satisfaction Coefficient.....	18
Tabel II. 4 Dimensian Penelitian Terdahulu	19
Tabel II. 5 Dimensi Service Quality Program Pelatihan RB Bandung.....	21
Tabel III. 1 Mekanisme Pengumpulan Data.....	25
Tabel III. 2 Atribut Kebutuhan Berdasarkan Dimensi Service Quality	29
Tabel III. 3 Skala Pengukuran Service Quality	30
Tabel III. 4 Rumus NKP dan Gap	31
Tabel III. 5 Skala Pengukuran Model Kano.....	31
Tabel III. 6 Customer Satisfaction Coefficient.....	32
Tabel III. 7 Komponen Sistem Terintegrasi.....	39
Tabel IV. 1 Atribut Kebutuhan.....	42
Tabel IV. 2 Hasil Uji Validitas Konstruk.....	44
Tabel IV. 3 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel IV. 4 Rekapitulasi Karakteristik Responden	46
Tabel IV. 5 Hasil Pengolahan Data Kuesioner Service Quality.....	48
Tabel IV. 6 Hasil Pengolahan Data Kuesioner Model Kao	49
Tabel IV. 7 Rumus perhitungan CSC	50
Tabel IV. 8 Hasil Perhitungan CSC.....	50
Tabel IV. 9 Hasil Integrasi Service Quality dan Model Kano	52
Tabel IV. 10 True Customer Needs	52
Tabel V. 1 Verifikasi Hasil Rancangan	54
Tabel V. 2 Analisis Hasil Perancangan Sistem Terintegrasi.....	56
Tabel V. 3 Hasil Rancangan Rekomendasi	59

Tabel V. 4 Validasi Hasil Rancangan	60
Tabel V. 5 Perbandingan Kondisi Eksisting dan Harapan Setelah Implementasi .	61
Tabel V. 6 Evaluasi Kelebihan dan Kekurangan Hasil Rancangan.....	62
Tabel V. 7 Rencana Waktu Pelaksanaan Hasil Rancangan Rekomendasi.....	65