

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Perbandingan <i>Rating Google Review</i> Bhinneka Shuttle Bandung 2022.....	4
Tabel I.2 Perbandingan Bhinneka Shuttle dengan <i>Direct Competitor</i>	5
Tabel I.3 Perbandingan Bhinneka Shuttle dengan <i>Indirect Competitor</i>	5
Tabel I.4 Data Keluhan Pelanggan Bhinneka Shuttle Mekar Wangi.....	7
Tabel I.5 Daftar Alternatif Solusi.....	9
Tabel II.1 Identifikasi Dimensi <i>Servqual</i> Berdasarkan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel II.2 Dimensi <i>Servqual</i> Terpilih.....	16
Tabel II.3 Rekapitulasi Studi Literatur Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel II.4 Perbandingan Metode.....	23
Tabel III.1 Mekanisme Pengumpulan Data.....	31
Tabel III.2 Atribut Kebutuhan Berdasarkan Dimensi RECSA.....	37
Tabel III.3 Kode Dimensi <i>Servqual</i>	38
Tabel III.4 Kode Atribut Kebutuhan.....	39
Tabel III.5 Skala Pengukuran <i>Service Quality</i>	40
Tabel III.6 Skala Pengukuran Model Kano.....	40
Tabel III.7 Perhitungan <i>Service Quality (Servqual)</i>	44
Tabel III.8 Identifikasi Komponen Sistem Terintegrasi.....	48
Tabel IV.1 Karakteristik Responden.....	52
Tabel IV.2 Uji Validitas.....	54
Tabel IV.3 Uji Reliabilitas.....	56
Tabel IV.4 Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>	57
Tabel IV.5 Atribut Kuat Bhinneka Shuttle Mekar Wangi.....	58
Tabel IV.6 Atribut Lemah Bhinneka Shuttle Mekar Wangi.....	59
Tabel IV.7 Pengolahan Data Kuesioner Kano.....	61
Tabel IV.8 Rumus <i>Satisfaction</i> dan <i>Disatisfaction Coefficient</i>	63
Tabel IV.9 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	64
Tabel IV.10 Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano.....	66
Tabel IV.11 <i>True Customer Need</i>	67
Tabel IV.12 Informasi Ketersediaan Sarana pada Kendaraan <i>Travel</i>	73

Tabel IV.13 Rekapitulasi Rekomendasi Rancangan Perbaikan Layanan.....	76
Tabel V.1 Verifikasi Usulan Solusi.....	80
Tabel V.2 Validasi Usulan Solusi.....	82
Tabel V.3 Analisa Hasil Usulan Solusi.....	83