

## DAFTAR TABEL

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel I.1 Restoran Lokal yang Populer di Bandung.....                                     | 2  |
| Tabel 1.2 Komentar Ulasan Pada <i>Google Review</i> untuk Resto X (1).....                | 4  |
| Tabel 1.3 Komentar Ulasan Pada <i>Google Review</i> untuk Resto X (2).....                | 4  |
| Tabel 1.4 Komentar Ulasan Pada <i>Google Review</i> untuk Resto X (3).....                | 4  |
| Tabel 1.5 Keluhan Teratas Pelanggan Berdasarkan Hasil Wawancara.....                      | 8  |
| Tabel 1.6 Kondisi Existing Berdasarkan Hasil Observasi dan Wawancara Pemilik Resto X..... | 9  |
| Tabel II.2 Rekapitulasi Dimensi Terpilih Service Quality.....                             | 17 |
| Tabel II.3 Evaluasi Model Kano.....                                                       | 20 |
| Tabel II.4 Contoh Hasil Data Kano Menggunakan Blauth Formula .....                        | 22 |
| Tabel II.5 Rumus Perhitungan Customer Satisfaction Coefficient (CSC).....                 | 25 |
| Tabel II.6 Perbandingan Metode .....                                                      | 26 |
| Tabel III.1 Mekanisme Pengumpulan Data .....                                              | 28 |
| Tabel III.2 Operasionalisasi Dimensi .....                                                | 36 |
| Tabel III.3 Skala Kuesioner Service Quality .....                                         | 39 |
| Tabel III.4 Rumus perhitungan Nilai Kepuasan Pelanggan.....                               | 39 |
| Tabel III.5 Skala Pengukuran Model Kano .....                                             | 40 |
| Tabel III.6 Rumus perhitungan Nilai Kepuasan Pelanggan.....                               | 41 |
| Tabel III.7 Komponen Sistem Integrasi.....                                                | 48 |
| Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Konstruk .....                                             | 51 |
| Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pretest</i> .....                                    | 52 |
| Tabel IV.3 Rekapitulasi Karakteristik Responden .....                                     | 54 |
| Tabel IV.4 Hasil Pengolahan Data Kuesioner Service Quality.....                           | 55 |
| Tabel IV.5 Hasil Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....                                | 56 |
| Tabel IV.6 Nilai Customer Satisfaction Coefficient .....                                  | 57 |
| Tabel IV.7 Integrasi Service Quality dan Model Kano .....                                 | 58 |
| Tabel IV.8 True Customer Needs.....                                                       | 59 |
| Tabel V.1 Verifikasi Hasil Rancangan .....                                                | 62 |
| Tabel V.2 Analisis Hasil Perancangan Sistem Terintegrasi.....                             | 63 |
| Tabel V.3 Evaluasi dan Analisis Hasil Rancangan Rekomendasi.....                          | 65 |
| Tabel V.4 Validasi Hasil Rancangan Rekomendasi .....                                      | 68 |
| Tabel V.5 Validasi Hasil Rancangan Rekomendasi .....                                      | 71 |