

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.2	Kano Model	44
Tabel 4.1	Operasionalisasi Variabel	66
Tabel 4.2	Rancangan Kuesioner	69
Tabel 4.3	Data Jumlah Mahasiswa CCIT FT UI	72
Tabel 4.4	Jumlah Sampel Mahasiswa CCIT FT UI Berdasarkan Klasifikasi Jurusan	75
Tabel 4.5	Kano Model	78
Tabel 4.6	Sales Point	82
Tabel 4.7	Hubungan Antara Kebutuhan Konsumen Dengan Kepentingan Teknik	83
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Untuk Pertanyaan Tingkat Persepsi Pengguna Jasa	85
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Untuk Pertanyaan Tingkat Harapan Atribut	88
Tabel 5.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Untuk Pertanyaan <i>Functional</i>	90
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Untuk Pertanyaan <i>Dysfunctional</i>	92
Tabel 5.5	Nilai Alpha Tingkat Persepsi Pengguna Jasa	96
Tabel 5.6	Nilai Alpha Tingkat Harapan Pengguna Jasa	96
Tabel 5.7	Nilai Alpha Pertanyaan <i>Functional</i>	96
Tabel 5.8	Nilai Alpha Pertanyaan <i>Dysfunctional</i>	97

Tabel 5.9	Perhitungan Persepsi, Harapan, dan Gap Tiap Atribut	98
Tabel 5.10	Pilihan Klasifikasi Atribut Layanan Pendidikan CCIT FT UI	100
Tabel 5.11	Nilai Tingkat Kepentingan	105
Tabel 5.12	Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan Pendidikan	105
Tabel 5.13	<i>Customer Satisfaction Score</i>	108
Tabel 5.14	Bobot Kategori Kano	110
Tabel 5.15	<i>Adjusted Importance</i> Atribut Layanan Pendidikan CCIT FT UI	110
Tabel 5.16	Nilai Target Masing-masing Atribut	113
Tabel 5.17	Arah Perbaikan Kinerja Atribut	116
Tabel 5.18	Nilai <i>Sales Point</i>	117
Tabel 5.19	<i>Sales Point</i>	118
Tabel 5.20	Hasil Perhitungan Bobot Atribut Jasa	120
Tabel 5.21	Normalisasi Bobot Atribut Jasa	122
Tabel 5.22	Respon Teknikal Layanan Pendidikan CCIT FT UI	124
Tabel 5.23	Bobot Hubungan Respon Teknikal Dengan Atribut Layanan Layanan	126
Tabel 5.24	Bobot Hubungan Respon Teknikal	127
Tabel 5.25	Arah Pengembangan Respon Teknikal	137
Tabel 5.26	Arah Pengembangan Respon Teknikal Tiap Atribut	137
Tabel 5.27	Target Pengembangan Respon Teknikal	140
Tabel 5.28	Nilai Bobot Respon Teknikal	143
Tabel 5.29	Hubungan Antar Respon Teknikal	145
Tabel 5.30	Normalisasi Bobot Respon Teknikal	149

Tabel 5.31	Kebutuhan Proses	152
Tabel 5.32	Hubungan Respon Teknikal dan Karakteristik Proses	155
Tabel 5.33	Nilai Bobot Respon Teknikal	165
Tabel 5.34	Hubungan Antar Kebutuhan Proses	168
Tabel 5.35	Tingkat Persepsi	171
Tabel 5.36	Tingkat Kesenjangan	175
Tabel 5.37	Tingkat Kepentingan Atribut	177
Tabel 5.38	Tindakan dan Target Atas Dasar <i>Servqual</i> dan Kano Model Bagi Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan CCIT FT UI	181



UNIVERSITAS
MERCU BUANA