

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Keluhan konsumen	I-2
Tabel 4.1	Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan	IV-4
Tabel 4.2	Tingkat kepuasan kompetitor	IV-5
Tabel 4.3	Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan	IV-7
Tabel 4.4	Pengelompokkan atribut kebutuhan berdasarkan matriks klein grid	IV-7
Tabel 4.5	Nilai sales point	IV-10
Tabel 4.6	Nilai improvement ratio	IV-11
Tabel 4.7	Nilai raw weight dan normalisasi raw weight	IV-12
Tabel 4.8	Karakteristik teknis	IV-13
Tabel 4.9	Tingkat kesulitan, kontribusi dan normalisasi kontribusi dari persyaratan teknis	IV-16
Tabel 4.10	Competitive benchmarking dan target dari persyaratan teknis	IV-16
Tabel 4.11	Critical part	IV-18
Tabel 4.12	Tingkat kesulitan, kontribusi dan normalisasi kontribusi dari critical part	IV-19
Tabel 4.13	Penentuan target critical part	IV-20
Tabel 5.1	Urutan tingkat kepentingan dari yang terbesar	V-2
Tabel 5.2	Urutan tingkat kepuasan dari yang terbesar	V-5
Tabel 5.3	Atribut kebutuhan dengan tingkat kepuasan tertingi serta nilai gap	V-7
Tabel 5.4	Urutan improvement ratio dari yang terbesar	V-10
Tabel 5.5	Urutan raw weight dari yang terbesar	V-12
Tabel 5.6	Urutan tingkat kesulitan dari yang tersulit	V-16
Tabel 5.7	Urutan tingkat kontribusi karakteristik teknis dari yang terbesar	V-17
Tabel 5.8	5 Karakteristik teknis dengan nilai kontribusi tertinggi	V-18
Tabel 5.9	Urutan tingkat kontribusi critical part dari yang terbesar	V-20
Tabel 5.10	5 critical part dengan nilai kontribusi tertinggi	V-21
Tabel 6.1	Atribut kebutuhan layanan warnet sobat	VI-1
Tabel 6.2	Atribut kebutuhan perbandingan tingkat kepuasan	VI-2
Tabel 6.3	Atribut kebutuhan nilai raw weight	VI-2
Tabel 6.4	Karakteristik teknis layanan warung internet sobat	VI-3
Tabel 6.5	Critical part layanan warung internet sobat	VI-3