

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Cara mengumpulkan data	III-4
Tabel 3.2	Kriteria responden untuk wawancara	III-4
Tabel 3.3	Teknik sampling	III-5
Tabel 3.4	Kriteria responden untuk kuisisioner konsumen pt. Telkom	III-6
Tabel 3.5	Kriteria responden untuk pelanggan contact center 116 pt. Telkomsel	III-7
Tabel 4.1	Contoh perhitungan wap	IV-5
Tabel 4.2	Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan pt. Telkom dengan menggunakan metode wap	IV-6
Tabel 4.3	Contoh perhitungan wap	IV-8
Tabel 4.4	Tingkat kepuasan pelanggan pt. Telkomsel dengan menggunakan metode wap	IV-9
Tabel 4.4	Hasil penggolongan atribut-atribut kebutuhan ke dalam matrik klien grid	IV-11
Tabel 4.5	Penentuan nilai goal	IV-13
Tabel 4.6	Penentuan <i>sales point</i>	IV-14
Tabel 4.7	Nilai <i>improvement ratio</i>	IV-15
Tabel 4.8	Nilai <i>raw weight</i> dan <i>normalisasi raw weight</i>	IV-16
Tabel 4.9	Nilai karakteristik teknis atribut kebutuhan	IV-17
Tabel 4.10	Tingkat kesulitan, kontribusi, dan normalisasi kontribusi dari karakteristik teknis	IV-21
Tabel 4.11	Technical benchmarking	IV-22
Tabel 4.12	Target karakteristik teknis	IV-23
Tabel 4.13	<i>Critical part</i>	IV-26
Tabel 4.14	<i>Direction of goodness</i> dari masing-masing karakteristik part	IV-28
Tabel 4.15	Tingkat kesulitan karakteristik <i>critical part</i>	IV-29
Tabel 4.16	Kontribusi dan normalisasi kontribusi <i>critical part</i>	IV-31
Tabel 4.17	<i>Part competitive benchmarking</i>	IV-33
Tabel 4.18	Penentuan target karakteristik <i>critical part</i>	IV-35
Tabel 5.1	Atribut kebutuhan pelanggan	V-6
Tabel 5.2	10 atribut kebutuhan dengan tingkat kepentingan tertinggi	V-8
Tabel 5.3	10 atribut kebutuhan dengan tingkat kepuasan tertinggi	V-14
Tabel 5.4	Alasan penetapan nilai <i>goal</i> dari masing-masing atribut	V-17
Tabel 5.5	5 atribut kebutuhan dengan nilai <i>improvement ratio</i> tertinggi	V-19
Tabel 5.6	Alasan penetapan sales point	V-20
Tabel 5.7	5 atribut kebutuhan dengan nilai raw weight tertinggi	V-29
Tabel 5.8	Penjelasan karakteristik teknis dan arah perbaikannya	V-31
Tabel 5.9	5 karakteristik teknis dengan nilai kontribusi tertinggi	V-31
Tabel 5.10	Penetapan target karakteristik teknis dan alasan penetapan target	V-39
Tabel 5.11	5 <i>critical part</i> dengan nilai kontribusi tertinggi	V-43
Tabel 5.12	Penetapan target karakteristik <i>critical part</i> beserta alasan penetapannya	V-43
Tabel 5.13	Rekomendasi usulan peningkatan contact center 147 pt. Telkom	V-50
Tabel 6.1	Atribut-atribut kebutuhan pelanggan	VI-1
Tabel 6.2	Karakteristik teknis contact center 147 pt. Telkom	VI-2
Tabel 6.3	<i>Critical part</i> contact center 147 pt. Telkom	VI-3