

Iterasi 1 (House of Quality)

Iterasi 2 (Part Deployment)

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 : Kondisi perkembangan penggunaan layanan data dibandingkan dengan tahun sebelumnya ..... 2
- Gambar 1.2 : Perkembangan *Data rate* untuk Setiap Generasi Teknologi Telekomunikasi ..... 4
- Gambar 1.2 : Kondisi Peringkat “*Spontaneous Awareness*” dan Produk yang “Ingin dibeli ketika digunakan” Dibandingkan dengan *Provider*

	Lainnya.....	5
Gambar 2.1	: Model konseptual dari <i>Service Quality</i> .....	11
Gambar 2.2	: Matriks <i>House of Quality</i> .....	12
Gambar 2.3	: <i>Part Deployment</i> .....	14
Gambar 2.4	: Matriks Klein Grid .....	15
Gambar 3.1	: Model Konseptual .....	22
Gambar 3.2	: Sistematisa Pemecahan Masalah .....	24
Gambar 4.1	: Grafik Tingkat Persepsi dan Tingkat Ekspektasi serta Hasil Skor SERVQUAL .....	44
Gambar 4.2	: Matriks Klein Grid Atribut Kebutuhan .....	49
Gambar 5.1	: Grafik perbandingan tingkat kepuasan pelanggan dengan tingkat kepuasan pesaing .....	75
Gambar 5.2	: Grafik nilai <i>Goal</i> untuk setiap atribut kebutuhan .....	77
Gambar 5.3	: Grafik Nilai <i>Improvement Ratio</i> untuk setiap atribut kebutuhan	80
Gambar 5.4	: Grafik Nilai <i>Sales Point</i> untuk setiap Atribut kebutuhan .....	84
Gambar 5.5	: Grafik nilai <i>Raw weight</i> untuk setiap Atribut kebutuhan .....	88

Gambar 5.6	: Grafik Nilai tingkat Kontribusi untuk setiap Karakteristik Teknis	99
Gambar 5.7	: Konsep Pemetaan Karakteristik Part	106

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Perkembangan Jumlah Pelanggan & Pemakai Internet (kumulatif)	2
Tabel 3.1	: Definisi Angka Pada Penentuan <i>sales point</i>	34
Tabel 3.2	: Definisi Lambang pada <i>direction of goodness</i>	36
Tabel 3.3	: Definisi Lambang pada matriks <i>relationship</i>	36
Tabel 3.4	: Definisi Lambang pada matriks <i>coleration</i> pada karakteristik teknis	37
Tabel 3.5	: Definisi Nilai tingkat kesulitan	38
Tabel 4.1	: Dimensi dan atribut SERVQUAL	43
Tabel 4.2	: Hasil perhitungan skor SERVQUAL dengan <i>item-by-item analysis</i>	45
Tabel 4.3	: Hasil perhitungan skor SERVQUAL dengan <i>dimension-by-dimension</i>	