

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>	

	<i>Analysis</i>	
		46	
Tabel 4.4	: Hasil perhitungan skor SERVQUAL untuk Ukuran tunggal (keseluruhan)	47	
Tabel 4.5	: Daftar atribut kebutuhan dalam voice of engineering	47	
Tabel 4.6	: Tingkat kepuasan pelanggan Telkomsel <i>Flash</i>	48	
Tabel 4.7	: Penggolongan Atribut Kebutuhan dalam matriks Klein greid	50	
Tabel 4.8	: Nilai Goal untuk setiap atribut kebutuhan	51	
Tabel 4.9	: Hasil perhitungan <i>Improvement Ratio</i>	51	
Tabel 4.10	: Nilai Sales point untuk setiap atribut kebutuhan	52	
Tabel 4.11	: Nilai <i>raw weight</i> dan normalisasi <i>raw wieght</i> untuk setiap atribut Kebutuhan	53	
Tabel 4.12	: Simbol <i>Direction of Goodness</i> untuk setiap karakteristik teknis	53	
Tabel 4.13	: Nilai tingkat kesulitan untuk setiap karakteristik teknis	55	
Tabel 4.14	: Nilai kontribusi dan normalisasi kontribusi untuk setiap karakteristik Teknis	56	
Tabel 4.15	: Perbandingan karakteristik teknis existing dengan perusahaan pesaing	57	

Tabel 4.16	: Penentuan target karakteristik teknis	58
Tabel 4.17	: Simbol <i>Direction of Goodness</i> untuk setiap karakteristik part	59
Tabel 4.18	: Nilai tingkat kesulitan untuk setiap karakteristik part	60
Tabel 4.19	: Hasil perhitungan kontribusi dan normalisasi kontribusi untuk karakteristik part	61
Tabel 4.20	: Penentuan target karakteristik part	62
Tabel 5.1	: Analisis untuk setiap atribut kebutuhan dengan skor SERVQUAL kurang dari -1	69
Tabel 5.2	: Analisis nilai untuk setiap dimensi SERVQUAL	73
Tabel 5.3	: Urutan Peringkat / Rangkaian dari Seluruh Atribut Hasil Perhitungan <i>House of Quality</i> dari Perbandingan Nilai <i>Raw Weight</i>	112
Tabel 5.4	: Rekomendasi untuk Setiap Atribut Kebutuhan Sesuai Rangkaian.....	113