

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 KodeTingkat Kepentingan....., | 32 |
| Tabel 4.2 Kode Tingkat Kepuasan..... | 32 |
| Tabel 4.3 Uji Reliabilitas..... | 34 |
| Tabel 4.4 Validitas Kuesioner Untuk Tingkat Kepentingan..... | 35 |
| Tabel 4.5 Validitas Kuesioner Untuk Tingkat Kepuasan | 36 |
| Tabel 4.6 WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan <i>Call Center 147</i> | 38 |
| Tabel 4.7 CSGI dan CSI untuk dimensi SERVQUAL..... | 42 |
| Tabel 4.8 WAP Tingkat Kepuasan Kompetitor..... | 44 |
| Tabel 4.9 Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam Matrik Klein Grid..... | 46 |
| Tabel 4.10 Penentuan nilai <i>Goal</i> | 48 |
| Tabel 4.11 Nilai <i>Sales Point</i> | 50 |
| Tabel 4.12 Nilai <i>Improvement Ratio</i> | 52 |
| Tabel 4.13 Nilai <i>Raw Weight</i> dan Normalisasi <i>Raw Weight</i> | 54 |
| Tabel 4.14 Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> | 57 |
| Tabel 4.15 Simbol-simbol korelasi antara karakteristik teknis..... | 58 |
| Tabel 4.16 Arti dari simbol dan angka pada matrik kekuatan hubungan | 58 |
| Tabel 4.17 Tingkat Kesulitan, Kontribusi, dan Normalisasi Kontribusi dari Karakteristik Teknis..... | 60 |
| Tabel 4.18 <i>Technical Benchmarking</i> dan Target Karakteristik Teknis..... | 61 |
| Tabel 4.19 <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of goodness</i> | 63 |
| Tabel 4.20 <i>Critical Part</i> dan <i>Tingkat Kesulitan</i> | 64 |
| Tabel 4.21 <i>Part Competitive Benchmarking</i> | 65 |
| Tabel 4.22Tingkat Kesulitan dan Normalisasi Kontribusi <i>Critical part</i> | 67 |
| Tabel 5.1 Atribut Kebutuhan..... | 71 |
| Tabel 5.2 Rekomendasi..... | 98 |