

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Bank Indonesia pada tanggal 19 Oktober 2010	1
Tabel I.2 Standarisasi pada Bank XYZ	3
Tabel I.3 Kriteria penilaian MRI (<i>Marketing Research Indonesia</i>) pada bagian <i>teller</i> periode 2009/2010.....	4
Tabel II.1 Dimensi kualitas jasa yang digunakan perbankan di dunia.....	10
Tabel II.2 Metode yang dapat digunakan sebagai pengukur kualitas jasa pada perbankan.....	11
Tabel II.3 Variabel penelitian peningkatan kualitas layanan perpustakaan IM Telkom dengan menggunakan Metode QFD di Kampus Geger Kalong	26
Tabel II.4 Variabel penelitian pengaruh dimensi kualitas jasa layanan simpanan terhadap kepuasan nasabah BRI Kantor Cabang Pattimura Semarang.....	27
Tabel IV.1 Pengelompokkan atribut kebutuhan kedalam <i>need hierarchy</i> pada Bank XYZ.....	45
Tabel IV.2 Pengelompokkan atribut kebutuhan Bank XYZ berdasarkan karakteristik.....	46
Tabel IV.3 Skala dari tingkat kepentingan.....	48
Tabel IV.4 Skala dari tingkat kepuasan	48
Tabel IV. 5 Validitas tingkat kepentingan variabel Bank XYZ.....	51
Tabel IV.6 Reliabilitas tingkat kepentingan variabel Bank XYZ	52
Tabel IV.7 Validitas tingkat kepuasan variabel Bank XYZ	53
Tabel IV.8 Reliabilitas tingkat kepuasan variabel dari Bank XYZ.....	53
Tabel IV.9 Validitas tingkat kepuasan variabel Bank Mandiri.....	54
Tabel IV.10 Reliabilitas tingkat kepuasan variabel Bank Mandiri	55
Tabel IV.11 WAP Tingkat kepentingan & tingkat kepuasan nasabah Bank XYZ	56
Tabel IV.12 WAP Tingkat kepentingan & tingkat kepuasan nasabah Bank Mandiri.....	57
Tabel IV.13 Hasil pengelompokkan atribut pada matriks klein grid	60

Tabel IV.14 Hasil nilai target pada setiap atribut kebutuhan.....	62
Tabel IV.15 Hasil nilai rasio perbaikan setiap atribut kebutuhan	64
Tabel IV.16 Penentuan <i>sales point</i>	65
Tabel IV.17 Hasil nilai <i>sales point</i> masing-masing atribut kebutuhan.....	66
Tabel IV.18 Hasil perhitungan <i>raw weight</i> setiap atribut kebutuhan	67
Tabel IV.19 Hasil perhitungan <i>normalized raw weight</i> setiap atribut.....	68
Tabel IV.20 Karakteristik teknis	70
Tabel IV.21 Lambang <i>direction of goodness</i>	71
Tabel IV.22 <i>Direction of goodness</i> masing-masing atribut	71
Tabel IV.23 Lambang hubungan kekuatan antara atribut kebutuhan dengan karakteristik teknis.....	72
Tabel IV.24 Lambang korelasi antar karakteristik teknis	73
Tabel IV.25 Nilai tingkat kesulitan karakteristik teknis	74
Tabel IV.26 Nilai tingkat kesulitan dari setiap karakteristik teknis	74
Tabel IV.27 Nilai Kontribusi & normalisasi kontribusi setiap karakteristik teknis.....	75
Tabel IV.28 <i>Technical Competitive Benchmarking</i> dan target	78
Tabel IV.29 <i>Critical part</i>	82
Tabel IV.30 <i>Direction of goodness</i> masing-masing <i>critical part</i>	83
Tabel IV.31 Nilai tingkat kesulitan dari setiap <i>critical part</i>	84
Tabel IV.32 Nilai Kontribusi & normalisasi kontribusi masing-masing <i>critical part</i>	85
Tabel IV.33 <i>Technical Competitive Benchmarking</i> dan target	86
Tabel V.1 Pengelompokan atribut kebutuhan ke dalam 5 dimensi <i>servqual</i>	87
Tabel V.2 Peringkat tingkat kepentingan atribut kebutuhan nasabah Bank XYZ berdasarkan nilai yang tertinggi	89
Tabel V.3 Peringkat tingkat kepuasan atribut kebutuhan nasabah Bank XYZ berdasarkan nilai yang tertinggi	91
Tabel V.4 Penentuan target / <i>goal</i>	95
Tabel V.5 Urutan nilai <i>improvement ratio</i> dari masing-masing atribut kebutuhan	102

Tabel V.6 Atribut kebutuhan pada <i>sales point</i> 1.5	105
Tabel V.7 Atribut kebutuhan pada <i>sales point</i> 1.2	105
Tabel V.8 Atribut kebutuhan pada <i>sales point</i> 1.0	106
Tabel V.9 Urutan nilai <i>raw weight</i> dari masing-masing atribut kebutuhan	107
Tabel V.10 Karakteristik teknis atribut kebutuhan.....	110
Tabel V.11 Satuan dari masing-masing karakteristik teknis.....	111
Tabel V.12 Nilai Kontribusi setiap karakteristik teknis	113
Tabel V.13 <i>Ranking</i> dari masing-masing karakteristik teknis	114
Tabel V.14 Prioritas pengembangan karakteristik teknis	115
Tabel V.15 <i>Critical part</i>	118
Tabel V.16 Satuan dari masing-masing <i>critical part</i>	119
Tabel V.17 Nilai Kontribusi setiap <i>critical part</i>	121
Tabel V.18 <i>Ranking</i> dari masing-masing <i>critical part</i>	122
Tabel V.19 Prioritas pengembangan <i>critical part</i>	123
Tabel VI.1 Rekomendasi untuk karakteristik teknis pengetahuan <i>teller</i> ...	126
Tabel VI.2 Rekomendasi untuk karakteristik teknis waktu antrian	135
Tabel VI.3 Rekomendasi untuk karakteristik teknis waktu pelayanan.....	138
Tabel VI.4 Rekomendasi untuk karakteristik teknis waktu antar penyampaian komplain	140
Tabel VI.5 Rekomendasi akhir perbaikan pelayanan Bank XYZ	141
Tabel VII.1 Rekomendasi perbaikan pelayanan Bank XYZ.....	147