

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I. 1</b> Keluhan Penumpang Terhadap Layanan Kereta Api Limex Sriwijaya Kelas Bisnis.....	3
Tabel II. 1 Perbandingan QFD Tradisional dengan <i>Blitz</i> QFD .....	10
Tabel II. 2 Matriks Perbandingan Berpasangan .....	17
Tabel II. 3 Skala Saaty.....	17
Tabel II. 4 Nilai <i>Random Index</i> (RI) .....	18
Tabel IV. 1 Matriks Perbandingan Berpasangan Level I .....	34
Tabel IV. 2 Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Untuk Kriteria <i>Assurance</i> .....	35
Tabel IV. 3 Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Untuk Kriteria <i>Empathy</i> .....	36
Tabel IV. 4 Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Untuk Kriteria <i>Reliability</i> .....	36
Tabel IV. 5 Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Untuk Kriteria <i>Responsiveness</i> .....	37
Tabel IV. 6 Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Untuk Kriteria <i>Tangible</i> .....	37
Tabel IV. 7 Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Untuk Kriteria <i>Comfort</i> .....	38
Tabel IV. 8 Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Untuk Kriteria <i>Connection</i> .....	38
Tabel IV. 9 Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Untuk Kriteria <i>Connection</i> .....	39
Tabel IV. 10 Nilai Bobot Kriteria Level I .....	40
Tabel IV. 11 Nilai Bobot Kriteria <i>Reliability</i> .....	41
Tabel IV. 12 Nilai Bobot Kriteria <i>Comfort</i> .....	41
Tabel IV. 13 Nilai Bobot Kriteria <i>Assurance</i> .....	42
Tabel IV. 14 Nilai Bobot Kriteria <i>Tangible</i> .....	42
Tabel IV. 15 Nilai Bobot Kriteria <i>Convenience</i> .....	43

Tabel IV. 16 Nilai Bobot Kriteria <i>Connection</i> .....	43
Tabel IV. 17 Nilai Bobot Kriteria <i>Responsiveness</i> .....	44
Tabel IV. 18 Nilai Bobot Kriteria <i>Empathy</i> .....	44
Tabel IV. 19 Nilai Total <i>Ranking</i> Global .....	45
Tabel IV. 21 <i>Top Critical Customer needs</i> .....	46
Tabel IV. 22 <i>MaximumValue Table Assurance</i> .....	48
Tabel IV. 23 <i>MaximumValue Table Tangible</i> .....	48
Tabel IV. 24 <i>MaximumValue Table Connection</i> .....	49
Tabel IV. 25 <i>MaximumValue Table Comfort</i> .....	49
Tabel IV. 26 <i>MaximumValue Table Convenience</i> .....	50
Tabel IV. 27 <i>MaximumValue Table Reliability</i> .....	50
Tabel V. 1 Atribut Kebutuhan Penumpang Kereta Api Limex Sriwijaya.....	52
Tabel V. 2 Nilai <i>Consistency Ratio</i> Hirarki Diagram.....	73
Tabel V. 3 <i>High Value Customer Needs</i> .....	75
Tabel V. 4 <i>Maximum Value Table Top Critical Customer Needs</i> .....	76
Tabel V. 5 <i>Project Task Table</i> .....	84
Tabel VI. 1 Atribut Kebutuhan Penumpang Kereta Api Limex Sriwijaya Kelas Bisnis .....	93
Tabel VI. 2 <i>Top Critical Customer needs</i> .....	93