

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jenis Pengaduan yang Masuk ke YLKI .....	3
Tabel III.1	Arah Peningkatan Karakteristik Teknis ( <i>Direction of Goodness</i> )	30
Tabel III.2	<i>Inter-Relationship Matrix</i> .....	30
Tabel III.3	<i>Technical Correlations Matrix</i> .....	30
Tabel IV.1	Protokol Koneksi antara Penyelenggara Jaringan Telekomunikasi dengan Perusahaan <i>Content Provider</i> .....	45
Tabel IV.2	Dimensi dan Atribut Kebutuhan .....	57
Tabel IV.3	Skala Tingkat Kepentingan .....	63
Tabel IV.4	Skala Tingkat Kepuasan .....	64
Tabel IV.5	Pengkodean Atribut Layanan .....	65
Tabel IV.6	Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	70
Tabel IV.7	Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan .....	71
Tabel IV.8	Uji Reliabilitas .....	72
Tabel IV.9	WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan SMS Premium .....	72
Tabel IV.10	Identifikasi Skor Servqual .....	73
Tabel IV.11	Kategori pada Matriks <i>Klein Grid</i> .....	76
Tabel IV.12	Kategori dan Atribut Kebutuhan berdasarkan Matriks Klein Grid .....	77
Tabel IV.13	Nilai <i>Goal</i> .....	79
Tabel IV.14	<i>Improvement Ratio</i> .....	81
Tabel IV.15	Nilai <i>Sales Point</i> .....	82
Tabel IV.16	Nilai <i>Raw Weight</i> .....	84
Tabel IV.17	Karakteristik Teknis .....	86
Tabel IV.18	<i>Direction of Goodness</i> dari Karakteristik Teknis.....	90
Tabel IV.19	Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis .....	92
Tabel IV.20	Penentuan Satuan Karakteristik Teknis .....	94

Tabel IV.21	Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	
	Karakteristik Teknis .....	96
Tabel IV.22	<i>Technical Competitive</i> dan Target .....	99
Tabel IV.23	Konsep .....	102
Tabel V.1	Perhitungan Nilai <i>Gap</i> .....	115
Tabel V.2	Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis .....	127
Tabel V.3	<i>Technical Competitive</i> dan Target .....	129
Tabel V.4	Analisis Konsep .....	140