

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas Layanan	11
Tabel II.2 Simbol <i>technical correlation matrix</i>	16
Tabel II.3 <i>Impact Symbol</i> skala 0,1,3,9	17
Tabel II.4 <i>Impact Symbol</i> skala 1,4,2	17
Tabel II.5 Rangkuman Variabel Penelitian Berdasarkan Penelitian Sebelumnya	20
Tabel III.1 Skala Kepentingan	28
Tabel III.2 Skala Kepuasan	28
Tabel IV.1 Arti Skala Kepentingan	39
Tabel IV.2 Arti Skala Kepuasan	39
Tabel IV.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepentingan Telkom Delima	41
Tabel IV.4 Pengkodean Atribut Kebutuhan	42
Tabel IV.5 Jumlah Jawaban dan WAP Kuesioner Tingkat Kepentingan	43
Tabel IV.6 Jumlah Jawaban dan WAP Kuesioner Tingkat Kepuasan	44
Tabel IV.7 Kategori Kuadran Matriks <i>Klein Grid</i>	46
Tabel IV.8 Atribut Kebutuhan dan Kategori Matriks <i>Klein Grid</i>	47
Tabel IV.9 Penjelasan Kategori dalam Matriks <i>Klein Grid</i>	48
Tabel IV.10 Penentuan <i>Goal</i> Tiap Atribut Kebutuhan	49
Tabel IV.11 Nilai <i>Sales Point</i> untuk Setiap Atribut Kebutuhan	50
Tabel IV.12 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	51
Tabel IV.13 Nilai <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i>	53
Tabel IV.14 Karakteristik Teknis Atribut Kebutuhan	54
Tabel IV.15 <i>Direction of Goodness</i> untuk Setiap Karakteristik Teknis	54
Tabel IV.16 Satuan dari Setiap Karakteristik Teknis	56
Tabel IV.17 Tingkat Kesulitan, Kontribusi, dan Normalisasi Kontribusi dari Setiap Karakteristik Teknis	58
Tabel IV.18 <i>Competitive Benchmark</i> untuk Karakteristik Teknis	59
Tabel IV.19 Penentuan Target Karakteristik Teknis	60
Tabel IV.20 Tabel Konsep Pengembangan A	63
Tabel IV.21 Tabel Konsep Pengembangan B	64
Tabel IV.22 Tabel Konsep Pengembangan C	65
Tabel IV.23 Matriks Penyaringan Konsep	66

Tabel IV.24 <i>Critical Parts</i>	67
Tabel IV.25 <i>Direction of Goodness</i> untuk Setiap <i>Critical Parts</i>	68
Tabel IV.26 Satuan dari Setiap <i>Critical Parts</i>	69
Tabel IV.27 Tingkat Kesulitan, Nilai Kontribusi, dan Normalisasi Kontribusi masing-masing <i>Critical Part</i>	70
Tabel IV.28 <i>Competitive Benchmarks</i> untuk <i>Critical Parts</i>	72
Tabel IV.29 Penentuan Target <i>Critical Parts</i>	73
Tabel V.1 WAP Untuk Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	75
Tabel V.2 <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis	88
Tabel V.3 Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis	89
Tabel V.4 <i>Ranking Critical Parts</i>	96
Tabel V.5 Prioritas Pengembangan <i>Critical Parts</i>	97
Tabel VI.1 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Ketersediaan Lokasi Transaksi	98
Tabel VI.2 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Ketersediaan Bukti Fisik Transaksi	99
Tabel VI.3 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Kemudahan dalam Transaksi	99
Tabel VI.4 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Ketersediaan Informasi di Berbagai Media	100
Tabel VI.5 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Ketersediaan Lokasi Transaksi	101
Tabel VI.6 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Kompetensi Pegawai dalam Menjalankan Prosedur Transaksi	101
Tabel VI.7 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Keamanan Data Pelanggan ..	102
Tabel VI.8 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Ketersediaan Notifikasi Transaksi	103
Tabel VI.9 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Kesigapan Pegawai <i>Frontliner</i>	104
Tabel VI.10 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Kesigapan <i>Customer service</i> dalam Merespon Komplain.....	104
Tabel VI.11 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Keramahan Pegawai	105

Tabel VI.12 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Ketersediaan <i>Customer service</i> untuk Dihubungi Setiap Saat	106
--	-----