

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel I.1 | Data Keluhan Pelanggan | 3 |
| Tabel II.1 | Tabel Perbandingan Metode-metode Peningkatan Kualitas | 11 |
| Tabel IV.1 | Tabel <i>True Customer Needs</i> | 29 |
| Tabel IV.2 | Tabel <i>Adjusted Importance</i> dan <i>Ranking</i> | 30 |
| Tabel IV.3 | Tabel Karakteristik Teknis | 31 |
| Tabel IV.4 | Tabel Kemungkinan <i>Direction of Goodness</i> | 32 |
| Tabel IV.5 | Tabel <i>Direction of Goodness</i> Masing-masing Karakteristik Teknis .. | 32 |
| Tabel IV.6 | Tabel Terjemahan Simbol Korelasi Antar Kartek | 33 |
| Tabel IV.7 | Tabel Terjemahan Angka di Matriks Hubungan | 33 |
| Tabel IV.8 | Tabel Tingkat Kesulitan | 34 |
| Tabel IV.9 | Tabel Satuan Karakteristik Teknis | 34 |
| Tabel IV.10 | Tabel Penentuan Target | 36 |
| Tabel IV.11 | Tabel Kontribusi Karakteristik Teknis | 37 |
| Tabel IV.12 | Tabel Normalisasi Kontribusi Karakteristik Teknis | 37 |
| Tabel IV.13 | Tabel <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis | 38 |
| Tabel IV.14 | Tabel <i>Morphological Chart</i> | 39 |
| Tabel IV.15 | Tabel Pengelompokan Alternatif | 40 |
| Tabel IV.16 | Tabel <i>Concept Screening</i> | 41 |
| Tabel IV.17 | Tabel Konsep Terpilih | 42 |
| Tabel IV.18 | Tabel <i>Critical Part</i> | 43 |
| Tabel IV.19 | Tabel <i>Direction of Goodness</i> | 43 |
| Tabel IV.20 | Tabel Tingkat Kesulitan | 45 |
| Tabel IV.21 | Tabel Satuan <i>Critical Part</i> | 45 |
| Tabel IV.22 | Tabel Penentuan Target | 46 |
| Tabel IV.23 | Tabel Kontribusi <i>Critical Part</i> | 46 |
| Tabel IV.24 | Tabel Normalisasi Kontribusi <i>Critical Part</i> | 47 |
| Tabel IV.25 | Tabel <i>Ranking Critical Part</i> | 48 |
| Tabel V.1 | Tabel <i>True Customer Needs</i> | 49 |
| Tabel V.2 | Tabel <i>Adjusted Importance</i> | 50 |
| Tabel V.3 | Tabel Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> | 53 |
| Tabel V.4 | Tabel Penentuan Target | 59 |
| Tabel V.5 | Tabel Kontribusi, Normalisasi Kontribusi, dan <i>Rank</i> | 60 |
| Tabel V.6 | Tabel Kontribusi <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i> | 65 |
| Tabel V.7 | Tabel Penentuan Target | 70 |
| Tabel V.8 | Tabel Kontribusi, Normalisasi Kontribusi, dan <i>Ranking</i> | 71 |
| Tabel V.9 | Tabel Rekomendasi <i>Database</i> Pelanggan | 72 |
| Tabel V.10 | Tabel Rekomendasi Prosedur <i>Update</i> Informasi | 74 |
| Tabel V.11 | Tabel Rekomendasi Poin Informasi Media <i>Customer Service</i> | 76 |
| Tabel V.12 | Tabel Rekomendasi Penambahan Pegawai | 78 |

| | |
|---|----|
| Tabel V.13 Tabel Rekomendasi Pemeriksaan Data Pengiriman Barang | 79 |
| Tabel V.14 Tabel Rekomendasi Media Daftar Informasi Produk <i>Customer Service</i> | 80 |
| Tabel V.15 Tabel Rekomendasi Penambahan Informasi FAQ..... | 82 |
| Tabel V.16 Tabel Rekomendasi Cara Pembayaran | 84 |
| Tabel V.17 Tabel Rekomendasi Program Loyalitas | 85 |
| Tabel V.18 Tabel Rekomendasi Penukaran Produk | 86 |