

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penyedia Layanan Internet / ISP di Indonesia	2
Tabel 1.2 ISP di kota Bandung	3
Tabel 2.1 Kerangka untuk Memahami <i>QoS Required</i>	13
Tabel 2.2 Evaluasi Model Kano.....	18
Tabel 4.1 Atribut Pada Aktivitas <i>Sales & Pre-contract</i>	33
Tabel 4.2 Atribut pada Aktivitas <i>Provisioning</i>	33
Tabel 4.3 Atribut pada Aktivitas <i>Alteration</i>	33
Tabel 4.4 Atribut pada Aktivitas <i>Repair</i>	33
Tabel 4.5 Atribut pada Aktivitas <i>Complain Handling</i>	34
Tabel 4.6 Atribut pada Aktivitas <i>Cessation</i>	34
Tabel 4.7 Atribut pada Aktivitas <i>Connection Quality</i>	34
Tabel 4.8 Atribut pada Aktivitas <i>Billing</i>	35
Tabel 4.9 Atribut Kebutuhan Layanan Internet	35
Tabel 4.10 Tingkat Harapan Pelanggan	36
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan Pelanggan	37
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel 4.13 Skala penilaian Kuesioner Kano	37
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.15 Pengolahan Data Kuesioner Servqual.....	41
Tabel 4.16 Atribut Keunggulan Layanan Internet	42
Tabel 4.17 Atribut Kelemahan Layanan Internet.....	42
Tabel 4.18 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	43
Tabel 4.20 Presentase Jawaban Kuesioner Model Kano	44
Tabel 4.22 Hasil Kategori Kano per Atribut.....	45
Tabel 4.23 Integrasi Servqual Dengan Model Kano.....	46
Tabel 5.1 Atribut Kebutuhan yang Harus Dipertahankan.....	49
Tabel 5.2 Nilai Atribut PRO1	49
Tabel 5.3 Nilai Atribut CES1.....	49
Tabel 5.4 Nilai Atribut SPC1	50

Tabel 5.5 Atribut Kebutuhan yang Perlu Ditingkatkan	50
Tabel 5.7 Nilai Atribut CPH1	51
Tabel 5.8 Nilai Atribut SPC3	51
Tabel 5.9 Nilai Atribut CTQ5	52
Tabel 5.10 Nilai Atribut BIL1	52
Tabel 5.11 Nilai Atribut CTQ1	52
Tabel 5.12 Nilai Atribut CTQ2	53
Tabel 5.13 Nilai Atribut CTQ3	53
Tabel 5.14 Nilai Atribut CTQ4	53
Tabel 5.15 Nilai Atribut REP2.....	54
Tabel 5.16 Nilai Atribut REP3.....	54
Tabel 5.17 Atribut Kebutuhan yang Dibebaskan.....	55
Tabel 5.18 Nilai Atribut PRO2	55
Tabel 5.19 Nilai Atribut SPC2.....	55
Tabel 5.20 Nilai Atribut REP1	56
Tabel 5.21 Nilai Atribut ALT1	56
Tabel 5.22 <i>True Customer Needs</i>	57
Tabel 5.24 Atribut yang harus dipertahankan	59
Tabel 5.25 Atribut <i>must be</i> yang perlu ditingkatkan.....	59