

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Keluhan	3
Tabel II. 1 Perbandingan metode QFD dengan TQM.....	7
Tabel II. 2 Nilai Pengali Kategori Kano	9
Tabel II. 3 Simbol pada Matriks Korelasi.....	11
Tabel II. 4 Contoh <i>Template Decision Matrices (Concept Screening)</i>	15
Tabel II. 5 Penelitian Terdahulu	17
Tabel IV. 1 Pengodean <i>True Customer Needs</i> (TCN)	26
Tabel IV. 2 NKP dan Kategori Kano	27
Tabel IV. 3 Nilai <i>Adjusted Importance</i>	28
Tabel IV. 4 Nilai <i>Adjusted Importance Percentage</i> dan <i>Ranking</i>	28
Tabel IV. 5 Karakteristik Teknis.....	29
Tabel IV. 6 Kategori <i>Direction of Goodness</i>	31
Tabel IV. 7 <i>Direction of goodness</i> setiap Karakteristik Teknis	32
Tabel IV. 8 Nilai Tingkat Korelasi Matriks Hubungan	32
Tabel IV. 9 Satuan Karakteristik Teknis.....	35
Tabel IV. 10 Target Karakteristik Teknis	36
Tabel IV. 11 Nilai <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i>	37
Tabel IV. 12 <i>Column Weight Percentage</i> dan <i>Ranking</i>	37
Tabel IV. 13 Pemenuhan Target Karakteristik Teknis.....	38
Tabel IV. 14 Konsep Pengembangan.....	39
Tabel IV. 15 Matriks Penilaian Konsep	40
Tabel IV. 16 <i>Critical Part</i>	41
Tabel IV. 17 <i>Direction of Goodness</i>	42
Tabel IV. 18 Target <i>Critical Part</i>	44
Tabel IV. 19 Nilai <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> pada <i>Critical Part</i>	45
Tabel IV. 20 <i>Column Weight Percentage</i> dan <i>Ranking</i> pada <i>Critical Part</i>	45
Tabel IV. 21 Pemenuhan Target <i>Critical Part</i>	46
Tabel V. 1 Perbandingan kualitas karakteristik teknis Indonesia Juara dan Indahnesia maupun Traveloka	54
Tabel V. 2 Alasan Penentuan Target Karakteristik Teknis	57
Tabel V. 3 Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis	61

Tabel V. 4 <i>Critical Part</i> dengan <i>Direction of Goodness</i> (MTB)	62
Tabel V. 5 <i>Critical Part</i> dengan <i>Direction of Goodness</i> (TB).....	63
Tabel V. 6 <i>Critical Part</i> dengan <i>Direction of Goodness</i> (LTB)	63
Tabel V. 7 <i>Benchmarking Critical Part</i>	64
Tabel V. 8 Alasan Penentuan Target <i>Critical Part</i>	66
Tabel V. 9 Prioritas Pengembangan <i>Critical Part</i>	69
Tabel V. 10 Rekomendasi Atribut Meningkatkan <i>Design Website</i>	69
Tabel V. 11 Rekomendasi Atribut Menambahkan Jumlah <i>Contact Helpdesk</i>	71
Tabel V. 12 Rekomendasi Atribut Menambahkan Fitur yang Ditampilkan	72
Tabel V. 13 Rekomendasi Atribut Menambahkan Varian Media Akses Layanan	73
Tabel V. 14 Rekomendasi Atribut Menetapkan Standar Sistem Keamanan.....	73
Tabel V. 15 Rekomendasi Atribut Menambahkan Varian Transaksi Pembayaran	74
Tabel V. 16 Rekomendasi Atribut Menambahkan Konten yang Ditampilkan	75
Tabel V. 17 Rekomendasi Atribut Meningkatkan Tahapan Pemesanan Layanan	75
Tabel V. 18 Rekomendasi Akhir	76
Tabel V. 19 Hubungan Rekomendasi dengan TCN	78