

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 2 Daftar Penyedia Fixed Broadbrand Terbesar	3
Tabel 1 .3 Kondisi Aktual Layanan IndiHome.	4
Tabel 1. 4 Data keluhan pelanggan IndiHome	6
Tabel 1. 5 Survei Pendahuluan.	7
Tabel 1. 6 Survei waktu penyelesaian keluhan pelanggan.	9
Tabel II.1 Dimensi Service Quality Pada Penelitian Terdahulu	17
Tabel II.2 Dimensi Service Quality.....	19
Tabel II.4 Metode Pengukur Kepuasan Pelanggan.....	22
Tabel II.3 Evaluasi Model Kano	27
Tabel IV. 1 Penentuan Dimensi Servqual dan Atribut Kebutuhan	46
Tabel IV. 2 Pengkodean Dimensi Servqual.	50
Tabel IV. 3 Pengkodean Atribut Servqual.....	50
Tabel IV. 4 Skala Kuesioner Servqual.....	52
Tabel IV. 5 Skala Pengukuran Kano.....	53
Tabel IV.6 Karakteristik Responden.....	55
Tabel IV.7 Uji Validitas Kuesioner.....	56
Tabel IV.8 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	57
Tabel IV.9 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	57
Tabel IV. 10 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan.	57
Tabel IV. 11 Uji Reliabilitas Functional	58
Tabel IV. 12 Uji Reliabilitas Dysfunctional	58
Tabel IV.13 Perhitungan NKP	59
Tabel IV.14 Atribut Lemah.	60
Tabel IV. 16 Pengolahan Kano.	61
Tabel IV. 17 Perhitungan CSC	63
Tabel IV.18 CSC dimensi Tangibles.....	65
Tabel IV. 19 Perhitungan CSC dimensi Empathy	66

Tabel IV. 20 Perhitungan CSC dimensi Reliability.....	67
Tabel IV.21 CSC dimensi Responsiveness.	68
Tabel IV. 22 Perhitungan CSC dimensi Assurances.....	69
Tabel IV. 23 Integrasi Kuesioner Servqual dan Kano.....	70
Tabel IV. 24 Hasil Integrasi Servqual dan Model Kano.....	71
Tabel IV. 25 True Customer Needs	73
Tabel V. 1 Atribut kuat berdasarkan NKP	76
Tabel V. 2 Atribut lemah berdasarkan NKP	77
Tabel V. 3 Atribut Kebutuhan Kategori Must be	79
Tabel V. 4 Atribut Kebutuhan Kategori One Dimensional.	80
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan Kategori Attractive.....	82
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Kategori Indifferent	83
Tabel V. 7 Atribut Kebutuhan Yang Ditingkatkan.	84
Tabel V. 8 Atribut Kebutuhan Yang Dikembangkan	85
Tabel V. 9 Atribut Kebutuhan Yang Dipertahankan	85
Tabel V. 10 Analisis True Customer Needs.	86
V.11 True Customer Needs Atribut TA 1.....	87
V.12 True Customer Needs Atribut TA4.....	88
V.13 True Customer Needs Atribut EM1	90
V.14 True Customer Needs Atribut EM4.....	91
Tabel V.15 V.15 True Customer Needs Atribut IndiHome memberikan informasi layanan baru yang lengkap (EM6).....	92
V.16 True Customer Needs Atribut RL1	93
V.17 True Customer Needs Atribut RL2	94
V.18 True Customer Needs Atribut RL3	96
V.19 True Customer Needs Atribut RL5	97
V.20 True Customer Needs Atribut RS1	98
V.21 True Customer Needs Atribut RS2	99
V.22 True Customer Needs Atribut RS3	101
V.23 True Customer Needs Atribut RS4.....	102

V.24 True Customer Needs Atribut AS3	103
V.25 True Customer Needs Atribut AS4	104
Tabel V.28 Gangguan layanan IndiHome.	104
Tabel V. 16 Data Kebutuhan dan Kekurangan Layanan Indihome	106
Tabel V. 17 Penyusunan Rekomendasi True Customer Needs.....	110