

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Rating Aplikasi	3
Tabel I. 2 Rating Fitur Dari Aplikasi Go-Jek, Grab Dan Mybluebird	3
Tabel I. 3 Keluhan Pengguna Mybluebird	4
Tabel II. 1 Perbandingan Metode Qfd Dengan Tqm.....	9
Tabel II. 2 Nilai Pengali Kategori Kano	12
Tabel II. 3 Simbol Pada Matriks Korelasi.....	14
Tabel II. 4 Contoh Template Decision Matrices (Concept Screening).....	17
Tabel IV. 1 Pengodean True Customer Needs (Tcn).....	30
Tabel IV. 2 Pengodean True Customer Needs ((Tcn)Lanjutan).....	31
Tabel IV. 3 Nkp Dan Kategori Kano	31
Tabel IV. 4 Nilai Adjusted Importance.....	32
Tabel IV. 5 Nilai Adjusted Importance (Lanjutan)	33
Tabel IV. 6 Nilai Adjusted Importance Percentage Dan Ranking	33
Tabel IV. 7 Karakteristik Teknis.....	34
Tabel IV. 8 Karakteristik Teknis (Lanjutan).....	35
Tabel IV. 9 Kategori Direction Of Goodness	36
Tabel IV. 10 Direction Of Goodness Setiap Karakteristik Teknis.....	36
Tabel IV. 11 Direction Of Goodness Setiap Karakteristik Teknis(Lanjutan).....	37
Tabel IV. 12 Nilai Tingkat Korelasi Matriks Hubungan	37
Tabel IV. 13 Satuan Karakteristik Teknis.....	39
Tabel IV. 14 Satuan Karakteristik Teknis (Lanjutan).....	40
Tabel IV. 15 Target Karakteristik Teknis	41
Tabel IV. 16 Target Karakteristik Teknis (Lanjutan)	42
Tabel IV. 17 Nilai Probability Dan Column Weight	42
Tabel IV. 18 Nilai Probability Dan Column Weight (Lanjutan)	43
Tabel IV. 19 Column Weight Percentage Dan Ranking	43
Tabel IV. 20 Column Weight Percentage Dan Ranking(Lanjutan).....	44
Tabel IV. 21 Pemenuhan Target Karakteristik Teknis	44
Tabel IV. 22 Pemenuhan Target Karakteristik Teknis (Lanjutan).....	45
Tabel IV. 23 Konsep Pengembangan.....	45
Tabel IV. 24 Konsep Pengembangan(Lanjutan).....	46

Tabel IV. 25 Matriks Penilaian Konsep.....	48
Tabel IV. 26 Critical Part.....	49
Tabel IV. 27 Critical Part (Lanjutan).....	50
Tabel IV. 28 Direction Of Goodness	50
Tabel IV. 29 Direction Of Goodness (Lanjutan)	50
Tabel IV. 30 Target Critical Part	51
Tabel IV. 31 Nilai Probability Dan Column Weight Pada Critical Part.....	53
Tabel IV. 32 Pemenuhan Target Critical Part.....	53
Tabel V. 1 Perbandingan Kualitas Karakteristik Teknis Aplikasi Myblubird Dan Grab	59
Tabel V. 2 Perbandingan Kualitas Karakteristik Teknis Aplikasi Myblubird Dan Grab (Lanjutan).....	60
Tabel V. 3 Perbandingan Kualitas Karakteristik Teknis Aplikasi Myblubird Dan Grab (Lanjutan).....	61
Tabel V. 4 Alasan Penentuan Target Karakteristik Teknis (Lanjutan).....	62
Tabel V. 5 Alasan Penentuan Target Karakteristik Teknis (Lanjutan).....	63
Tabel V. 6 Alasan Penentuan Target Karakteristik Teknis (Lanjutan).....	64
Tabel V. 7 Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis.....	65
Tabel V. 8 Critical Part Dengan Direction Of Goodness Mtb.....	66
Tabel V. 9 Critical Part Dengan Direction Of Goodness Mtb (Lanjutan)	67
Tabel V. 10 Critical Part Dengan Direction Of Goodness Ltb	67
Tabel V. 11 Critical Part Dengan Direction Of Goodness Ltb (Lanjutan)	68
Tabel V. 12 Benchmarking Critical Part.....	69
Tabel V. 13 Alasan Penentuan Target Critical Part	70
Tabel V. 14 Alasan Penentuan Target Critical Part (Lanjutan)	71
Tabel V. 15 Prioritas Pengembangan Critical Part	72
Tabel V. 16 Prioritas Pengembangan Critical Part (Lanjutan)	73
Tabel V. 17 Rekomendasi Atribut Standar Waktu Penanganan Keluhan.....	73
Tabel V. 18 Rekomendasi Atribut Tahapan Mekanisme Keluhan	74
Tabel V. 19 Rekomendasi Atribut Menambahkan Jumlah Media Informasi	75
Tabel V. 20 Rekomendasi Atribut Tahapan Kompensasi (Jenis Kompensasi)	76
Tabel V. 21 Rekomendasi Atribut Menetapkan Jenis Pemberian Kompensasi.....	77

Tabel V. 22 Rekomendasi Atribut Menetapkan Tahapan Kompensasi	78
Tabel V. 23 Rekomendasi Atribut Menetapkan Standar Waktu Penanganan Kompensasi.....	79
Tabel V. 24 Rekomendasi Atribut Jenis Saluran Komunikasi.....	79