

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Pertumbuhan Pelanggan Indihome dan Kompetitor	3
Tabel I. 2 Data Keluhan Pelanggan	7
Tabel I. 3 Alternatif Solusi.....	8
Tabel I. 4 Alternatif Solusi (Lanjutan).....	9
Tabel II. 1 Identifikasi Variabel Berdasarkan Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel II. 2 Identifikasi Variabel Berdasarkan Penelitian Terdahulu (Lanjutan).....	13
Tabel II. 3 Definisi dari Setiap Variabel Terpilih	14
Tabel II. 4 Kajian Metode Perbaikan	15
Tabel II. 5 Perbandingan Metode.....	16
Tabel II. 6 Perbandingan Metode (Lanjutan).....	17
Tabel II. 7 Tabel Evaluasi Kano	20
Tabel II. 8 Rumus Perhitungan	21
Tabel III. 1 Mekanisme Pengumpulan Data	24
Tabel III. 2 Tabel Pengkodean <i>ISP-Servqual</i>	28
Tabel III. 3 Skala Harapan	29
Tabel III. 4 Skala Kenyataan.....	29
Tabel III. 5 Skala Kepentingan	29
Tabel III. 6 Skala Kuesioner Model Kano	29
Tabel III. 7 Identifikasi Sistem Terintegrasi	34
Tabel IV. 1 Dimensi <i>ISP-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan.....	37
Tabel IV. 2 Dimensi <i>ISP-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	38
Tabel IV. 3 Dimensi <i>ISP-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	39
Tabel IV. 4 Dimensi <i>ISP-Servqual</i> Layanan Indihome	40
Tabel IV. 5 Atribut Kebutuhan dan Pengkodean.....	40
Tabel IV. 6 Skala Pengukuran Kuesioner <i>ISP-Servqual</i>	42
Tabel IV. 7 Skala Pengukuran Kuesioner Model Kano	42
Tabel IV. 8 Uji Normalitas	43
Tabel IV. 9 Uji Normalitas (Lanjutan).....	44
Tabel IV. 10 Uji Normalitas (Lanjutan).....	45
Tabel IV. 11 Uji Normalitas (Lanjutan).....	46
Tabel IV. 12 Uji Validitas.....	46

Tabel IV. 13 Uji Validitas (Lanjutan).....	47
Tabel IV. 14 Uji Validitas (Lanjutan).....	48
Tabel IV. 15 Uji Reliabilitas (Lanjutan)	49
Tabel IV. 16 Uji Reliabilitas (Lanjutan)	50
Tabel IV. 17 Tabel Karakteristik Responden.....	52
Tabel IV. 18 Pengolahan data Kuesioner <i>ISP-Servqual</i>	53
Tabel IV. 19 Atribut Kuat pada Layanan Indihome di PT. Telkom Witel Bekasi.....	54
Tabel IV. 20 Atribut Lemah pada Layanan Indihome di PT. Telkom Witel Bekasi	54
Tabel IV. 21 Pengolahan Data Kusioner Model Kano	55
Tabel IV. 22 Rumus CSC	56
Tabel IV. 23 Pengolahan Data CSC pada Atribut Layanan Indihome di PT. Telkom Witel Bekasi.....	56
Tabel IV. 24 Atribut Kebutuhan <i>One Dimensional</i>	58
Tabel IV. 25 Atribut Kebutuhan <i>Must-be</i>	59
Tabel IV. 26 Atribut Kebutuhan <i>Indifferent</i>	61
Tabel IV. 27 Integrasi <i>ISP-Servqual</i> dan Model Kano	62
Tabel IV. 28 Integrasi <i>ISP-Servqual</i> dan Model Kano (Lanjutan)	63
Tabel IV. 29 <i>True Customer Needs</i>	63
Tabel IV. 30 <i>True Customer Needs</i> (Lanjutan).....	64
Tabel IV. 31 Analisis Kondisi Eksisting pada Layanan Indihome di PT Telkom Witel Bekasi	66
Tabel IV. 32 Analisis Kondisi Eksisting pada Layanan Indihome di PT Telkom Witel Bekasi (Lanjutan).....	67
Tabel IV. 33 Analisis Kondisi Eksisting pada Layanan Indihome di PT Telkom Witel Bekasi (Lanjutan).....	68
Tabel IV. 34 Analisis Kondisi Eksisting pada Layanan Indihome di PT Telkom Witel Bekasi (Lanjutan).....	69
Tabel IV. 35 <i>True Customer Needs</i> Atribut NQ1	70
Tabel IV. 36 <i>True Customer Needs</i> Atribut NQ2	71
Tabel IV. 37 <i>True Customer Needs</i> Atribut NQ3	72
Tabel IV. 38 <i>True Customer Needs</i> Atribut CT1.....	73
Tabel IV. 39 <i>True Customer Needs</i> Atribut CT2.....	75
Tabel IV. 40 <i>True Customer Needs</i> Atribut CT3.....	76

Tabel IV. 41 <i>True Customer Needs</i> Atribut CT4.....	76
Tabel IV. 42 <i>True Customer Needs</i> Atribut CT5.....	77
Tabel IV. 43 <i>True Customer Needs</i> Atribut CT7.....	78
Tabel IV. 44 <i>True Customer Needs</i> Atribut IW1.....	79
Tabel IV. 45 <i>True Customer Needs</i> Atribut IW2.....	80
Tabel IV. 46 <i>True Customer Needs</i> Atribut IW3.....	81
Tabel IV. 47 <i>True Customer Needs</i> Atribut IW4.....	82
Tabel IV. 48 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Berdasarkan Kondisi Eksisting	84
Tabel IV. 49 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Berdasarkan Kondisi Eksisting (Lanjutan)	85
Tabel IV. 50 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Berdasarkan Kondisi Eksisting (Lanjutan)	86
Tabel IV. 51 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Berdasarkan Kondisi Eksisting (Lanjutan)	87
Tabel IV. 52 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Berdasarkan Kondisi Eksisting (Lanjutan)	88
Tabel IV. 53 Pengelompokan Rekomendasi Berdasarkan Elemen Sistem Terintegrasi.....	89
Tabel IV. 54 Pengelompokan Rekomendasi Berdasarkan Elemen Sistem Terintegrasi (Lanjutan).....	90
Tabel IV. 55 Perancangan Sistem Terintegrasi.....	91
Tabel V. 1 Verifikasi.....	92
Tabel V. 2 Validasi	95
Tabel V. 3 Analisis Hasil.....	98