

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Simbol Technical Correlation Matrix.....	13
Tabel II.2 <i>Impact Symbol</i> Skala 0,1,3,9.	14
Tabel II.3 <i>Impact Symbol</i> Skala 1,4,2.	14
Tabel III.1 Skala Kepentingan.	22
Tabel III.2 Skala Kepuasan.	23
Tabel IV.1 Keterangan Skala Kepentingan.....	34
Tabel IV.2 Keterangan Skala Kepuasan	35
Tabel IV.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pelanggan Batagor 61	36
Tabel IV.4 Pengkodean Atribut Kebutuhan.....	37
Tabel IV.5 Jumlah Jawaban dan WAP Kuesioner Tingkat Kepentingan.	38
Tabel IV.6 Jumlah Jawaban dan WAP Kuesioner Tingkat Kepuasan.	38
Tabel IV.7 Kategori Kuadran Matriks Klein Grid.	39
Tabel IV.8 Atribut Kebutuhan Menurut Matriks Klein Grid.	40
Tabel IV.9 Penjelasan Kategori dalam Matriks Klein Grid.	42
Tabel IV.10 Penentuan <i>Goal</i> Setiap Atribut Kebutuhan.....	42
Tabel IV.11 Nilai <i>Sales Point</i> untuk Setiap Atribut Kebutuhan.	44
Tabel IV.12 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	45
Tabel IV.13 Nilai <i>Raw Weight & Normalize Raw Weight</i>	46
Tabel IV.14 Karakteristik Teknis.....	47
Tabel IV.15 Keterangan dari <i>Direction of Goodness</i>	47
Tabel IV.16 <i>Direction of Goodness</i> untuk Setiap Karakteristik Teknis.	48
Tabel IV.17 Simbol Relasi Karakteristik Teknis Dengan Atribut Kebutuhan.....	49
Tabel IV.18 Keterangan Simbol Korelasi antar Karakter Teknis.	50
Tabel IV.19 Satuan dari Setiap Karakteristik Teknis.	50
Tabel IV.20 Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknis.	51
Tabel IV.21 Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis.....	51
Tabel IV.22 Nilai Kontribusi Dan Normalisasi Kontribusi.	53
Tabel IV.23 Target Karakteristik Teknis.	54
Tabel IV.24 Prioritas <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis.....	55
Tabel IV.25 Konsep Pengembangan A.....	55
Tabel IV.26 Konsep Pengembangan B.	56

Tabel V.1 WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.	61
Tabel V.2 Penentuan <i>Goal</i> dan Nilai Matriks Klein Grid.....	62
Tabel V.3 Analisis <i>Direction of Goodness</i>	64
Tabel V.4 Target dan <i>Benchmark</i> Masing-Masing Karakteristik Teknis.	67
Tabel V.5 <i>Ranking</i> dan Keterangan Karakteristik Teknis.	70
Tabel V.6 Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis.	71
Tabel V.7 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Harga.	73
Tabel V.8 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Lokasi Usaha.....	74
Tabel V.9 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Konsistensi Produk.	74
Tabel V.10 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Ketepatan Pesanan Pelanggan.	75
Tabel V.11 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Kemampuan Pelayan Merespon dengan Baik.....	76
Tabel V.12 Perumusan Rekomendasi untuk Atribut Konsistensi Layanan.	76
Tabel VI.1 Atribut Kebutuhan Batagor 61.....	77