

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Jumlah Pemakai Telkom –Speedy Januari 2009 – Desember 2009
- Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Telpon Rumah (Wireline) Agustus 2009 – Desember 2009
- Tabel 1.3 Keluhan yang dirasakan oleh pelanggan Telkom Speedy
- Tabel 2.2 Paket layanan Telkom Speedy
- Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Speedy
- Tabel 4.2 Hasil Penggolongan Atribut Kebutuhan dalam Matrik Klein Grid
- Tabel 4.3 Nilai Goal
- Tabel 4.4 Nilai Sales Point
- Tabel 4.5 Nilai Improvement Rasio
- Tabel 4.6 Nilai Improvement Rasio
- Tabel 4.7 Nilai Raw Weight dan Normalisasi Raw Weight
- Tabel 4.8 Karakteristik Teknis dan Direction of Goodness Speedy
- Tabel 4.9 Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknis
- Tabel 4.11 Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi
- Tabel 4.12 Penentuan Target Karakteristik Teknis
- Tabel 4.13 Karakteristik Part dan Direction of Goodness
- Tabel 4.14 Tingkat Kesulitan Karakteristik Part
- Tabel 4.16 Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi
- Tabel 4.17 Penentuan Target Karakteristik Part
- Tabel 5.1 : Atribut Kebutuhan dengan Tingkat Kepentingan Tertinggi
- Tabel 5.2 : Atribut kebutuhan dengan tingkat kepuasan tertinggi serta nilai gap
- Tabel 5.3 : Atribut kebutuhan dengan nilai Improvement Ratio tertinggi
- Tabel 5.4 :Atribut Kebutuhan dengan Nilai Raw Weight Tinggi
- Tabel 5.5 :Karakteristik Teknis dengan nilai Kontribusi Tertinggi
- Tabel 5.6 :Critical Part dengan nilai Kontribusi Tertinggi
- Tabel 5.7 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan TELKOM SPEEDY