

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Persentase Tingkat Keluhan Telkomsel Flash Palembang	3
Gambar II.1	Diagram KANO	10
Gambar II.2	Matriks <i>House of Quality</i>	14
Gambar II.3	Matriks <i>Part Deployment</i>	17
Gambar II.4	Kerangka Kerja Gabungan Metode Servqual, Model KANO, dan QFD	19
Gambar III.1	Model Konseptual	20
Gambar III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	24
Gambar IV.1	Rekapitulasi Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar IV.2	Rekapitulasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar IV.3	Rekapitulasi Responden Berdasarkan Paket Layanan Telkomsel Flash	47
Gambar IV.4	Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Modem	47
Gambar V.1	Grafik KANO	88

Tabel II.1	Tabel Evaluasi KANO	9
Tabel IV.1	identifikasi Atribut Kebutuhan Data	35
Tabel IV.2	Uji Validitas <i>Expected Service</i>	39
Tabel IV.3	Uji Validitas <i>Perceived Service</i>	40
Tabel IV.4	Uji Validitas <i>Level Importance</i>	41
Tabel IV.5	Uji Validitas Fungsional	42
Tabel IV.6	Uji Validitas Disfungsional.....	43
Tabel IV.7	Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Expected Service</i>	49
Tabel IV.8	Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Perceived Service</i>	50
Tabel IV.9	Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Level Importance</i>	51
Tabel IV.10	Uji Validitas dan Reliabilitas Fungsional	52
Tabel IV.11	Uji Validitas dan Reliabilitas Disfungsional.....	53
Tabel IV.12	Pengolahan Data Kuesioner Servqual.....	55
Tabel IV.13	Atribut Kuat Layanan Telkomsel Flash.....	57
Tabel IV.14	Atribut Lemah Layanan Telkomsel Flash.....	58
Tabel IV.15	Tabel Kategori KANO	59
Tabel IV.16	Atribut Lemah dengan Nilai CSS dan Kategori KANO.....	60
Tabel IV.17	<i>True Customer Needs</i> dan Kategori KANO	62
Tabel IV.18	Nilai Pengali Kategori KANO	63
Tabel IV.19	<i>Adjusted Importance</i>	63
Tabel IV.20	<i>Technical Response</i>	64
Tabel IV.21	<i>Technical Response</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	66
Tabel IV.22	Simbol <i>Trade-Off</i>	67
Tabel IV.23	Arti dan Simbol Kekuatan Hubungan.....	67
Tabel IV.24	Karakteristik Teknis dan <i>Critical Part</i>	68
Tabel IV.25	<i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	69
Tabel V.1	Atribut <i>Tangible</i>	72
Tabel V.2	Atribut <i>Reliability</i>	73
Tabel V.3	Atribut <i>Responsiveness</i>	74
Tabel V.4	Atribut <i>Assurance</i>	75
Tabel V.5	Atribut <i>Empathy</i>	76
Tabel V.6	Atribut Kuat	78

Tabel V.7	Atribut Lemah	80
Tabel V.8	Atribut Layanan Kategori <i>Must Be</i>	83
Tabel V.9	Atribut Layanan Kategori <i>One Dimensional</i>	84
Tabel V.10	Atribut Layanan Kategori <i>Attractive</i>	85
Tabel V.11	Atribut Layanan Kategori <i>Indifferent</i>	86
Tabel V.12	Nilai CSS dan Kategori KANO	86
Tabel V.13	Atribut Lemah dan Kategori KANO.....	90
Tabel V.14	<i>True Customer Needs</i>	91
Tabel V.15	Pengurutan Nilai <i>Adjusted Importance</i>	92
Tabel V.16	Persentase Kepentingan dan Ranking <i>True Customer Needs</i>	94
Tabel V.17	Persentase Kepentingan dan Ranking <i>Technical Response</i>	97
Tabel V.18	Total Bobot <i>Critical Part</i>	99
Tabel V.19	Rekomendasi	103