

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Pertumbuhan Layanan Konten Musik dan <i>Market Share</i> Kuartal IV 2011	3
Tabel II.1	Kuesioner Kano	11
Tabel II.2	Skor Kepentingan	12
Tabel II.3	Skor Pernyataan Fungsional dan Disfungsional.....	12
Tabel IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan Layanan	25
Tabel IV.2	Skala Kuesioner A-Kano	29
Tabel IV.3	Skala Likert Untuk Pengisian Kuesioner A-Kano	29
Tabel IV.4	Pengkodean Atribut	30
Tabel IV.5	Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	32
Tabel IV.6	Distribusi Pekerjaan Responden	33
Tabel IV.7	Distribusi Pengeluaran <i>Download</i> Responden	33
Tabel IV.8	Distribusi Pilihan Layanan Melon Responden	33
Tabel IV.9	Distribusi Lama Menjadi Pelanggan.....	33
Tabel IV.10	Hasil Uji Relibilitas Tiap Atribut Pernyataan Fungsional	34
Tabel IV.11	Hasil Uji Relibilitas Tiap Atribut Pernyataan Disungsional.....	34
Tabel IV.12	Nilai Kepuasan Rata-rata Fungsional dan Disfungsional	35
Tabel IV.13	Atribut Layanan Kategori Must-be A-Kano	37
Tabel IV.14	Atribut Layanan Kategori <i>One-dimensional</i> A-Kano.....	38
Tabel IV.15	Atribut Layanan Kategori <i>Attractive</i> A-Kano	39
Tabel IV.16	<i>True Customer Needs</i>	39
Tabel V.1	Jenis <i>Training</i> Teknologi Informasi.....	49
Tabel V.2	Jenis <i>Training Customer Service</i>	49
Tabel V.3	Rekomendasi Jumlah Pegawai masing-masing Media Layanan <i>Customer Service</i>	51
Tabel V.4	Rekomendasi <i>Shift</i> Pegawai <i>Customer Service</i> masing-masing Media Layanan <i>Customer Service</i>	52
Tabel V.5	Usulan <i>Job Description Costumer Service</i>	54
Tabel V.6	Rekomendasi Akhir dan Tanggapan Perusahaan	55