

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Target jumlah pelanggan Speedy dan pencapaiannya DCS Area Gianyar	3
Gambar I.2	Grafik peningkatan jumlah <i>churn</i> dari pelanggan Speedy tahun dan tahun 2012 DCS areaGianyar	5
Gambar I.3	Usia berlangganan produk Speedy tahun 2011	6
Gambar II.1	Model konsep SERVQUAL	21
Gambar II.2	Bobot <i>agility ranking</i> kecepatan waktu pengembangan	25
Gambar II.3	Blitz QFD dalam proses pengembangan produk.....	26
Gambar II.4	Proses umum metode Blitz QFD	27
Gambar II.5	Konsep <i>Customer Voice Table</i>	28
Gambar II.6	<i>Affinity Diagram</i>	30
Gambar II.7	<i>Hierarchy Diagram</i>	31
Gambar II.8	Struktur hirarki <i>incomplete</i>	37
Gambar II.9	Struktur hirarki <i>complete</i>	37
Gambar II.10	Contoh <i>project task table</i>	42
Gambar II.11	<i>7 MP Tools</i>	43
Gambar II.12	Diagram Pareto	46
Gambar III.1	Model konseptual	44
Gambar III.2	Sistematika pemecahan masalah	50
Gambar III.3	Konsep <i>Maximum Value Table</i>	64
Gambar IV.1	<i>Affinity Diagram</i>	72
Gambar IV.2	<i>Hierarchy Diagram</i>	74
Gambar IV.3	<i>Hierarchy Diagram</i> baru	79
Gambar IV.4	Diagram pareto untuk seluruh atribut kebutuhan pelanggan.....	94
Gambar V.1	Grafik persamaan sampel wawancara	109

Gambar V.2	<i>Hierarchy diagram</i> level I.....	114
Gambar V.3	Diagram Pareto untuk seluruh atribut kebutuhan pelanggan	115
Gambar V.4	Grafik bobot kepentingan kriteria level I	117
Gambar V.5	Bobot kepentingan alternatif untuk kriteria <i>Tangibles</i>	120
Gambar V.6	Grafik bobot kepentingan alternatif untuk kriteria <i>Reliability</i>	121
Gambar V.7	Grafik bobot kepentingan alternatif untuk kriteria <i>Responsiveness</i> ...	126
Gambar V.8	Grafik bobot kepentingan alternatif untuk kriteria <i>Assurance</i>	128
Gambar V.9	Grafik bobot kepentingan alternatif untuk kriteria <i>Empathy</i>	133
Gambar V.10	Grafik bobot global atribut kebutuhan pelanggan.....	139
Gambar V.11	<i>Matriks diagram</i>	151
Gambar V.12	Grafik nilai <i>absolute weight</i> solusi teknis	152
Gambar V.13	Contoh pengukuran nilai <i>throughput</i>	169
Gambar V.14	Diagram Pareto untuk identifikasi <i>top critical customer needs</i>	170
Gambar V.15	<i>Shift</i> kerja rotasi lambat untuk teknisi lapangan penanganan gangguan	191
Gambar V.16	<i>Shift</i> kerja rotasi lambat untuk <i>operator call centre</i> 147	204