

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Tabel Keluhan Pelanggan <i>Website My Telkomsel</i>	3
Tabel II.1 Metode-Metode Pengembangan <i>Servqual</i>	10
Tabel II.2 Dimensi Pengukuran <i>E-Servqual</i>	11
Tabel II.3 Metode-Metode Peningkatan Kualitas	12
Tabel IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan Layanan	33
Tabel IV.2 Skala Penilaian Tingkat Kepentingan, Harapan, dan Kepuasan.....	36
Tabel IV.3 Skala Penilaian Kuesioner Model Kano	36
Tabel IV.4 Pengodean Atribut Kebutuhan.....	37
Tabel IV.5 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	41
Tabel IV.6 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan	41
Tabel IV.7 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan.....	42
Tabel IV.8 Uji Reliabilitas Fungsional	42
Tabel IV.9 Uji Reliabilitas Disfungsional.....	42
Tabel IV.10 Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Servqual</i>	43
Tabel IV.11 Atribut Kuat Layanan <i>My Telkomsel</i>	44
Tabel IV.12 Atribut Lemah Layanan <i>My Telkomsel</i>	45
Tabel IV.13 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	46
Tabel IV.14 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	47
Tabel IV.15 Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano.....	48
Tabel IV.16 <i>True Customer Needs</i>	49
Tabel IV.17 Nilai <i>Adjusted Importance</i>	51
Tabel IV.18 Prioritas Perbaikan Atribut	51
Tabel V.1 Atribut Kuat Layanan <i>Website My Telkomsel</i>	54
Tabel V.2 Atribut Lemah Layanan <i>Website My Telkomsel</i>	55
Tabel V.3 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must-Be</i>	57
Tabel V.4 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One Dimensional</i>	58
Tabel V.5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i>	58
Tabel V.6 <i>True Customer Needs</i> Layanan <i>Website My Telkomsel</i>	59
Tabel V.7 <i>True Customer Needs</i> Tampilan Menu dalam Bentuk <i>Icon</i>	61

Tabel V.8 <i>True Customer Needs</i> Kecepatan Admin dalam Menangani Keluhan Pelanggan <i>Via Online Chatting</i>	62
Tabel V.9 <i>True Customer Needs</i> Kesesuaian Latar <i>Website My Telkomsel</i> dengan Tema Tertentu.....	63
Tabel V.10 <i>True Customer Needs</i> Media untuk Mengajukan Keluhan Bervariasi	64
Tabel V.11 <i>True Customer Needs</i> Kecepatan Admin dalam Menangani Keluhan Pelanggan <i>Via Email-Based</i>	65
Tabel V.12 <i>True Customer Needs</i> Kemudahan dalam Transaksi Pengisian Pulsa pada <i>Website My Telkomsel</i>	66
Tabel V.13 <i>True Customer Needs</i> Kecepatan Admin dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan.....	67
Tabel V.14 <i>True Customer Needs</i> Kemudahan dalam Pembelian Paket Data pada <i>Website My Telkomsel</i>	68
Tabel V.15 <i>True Customer Needs</i> Ketepatan Admin dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan.....	69
Tabel V.16 <i>True Customer Needs</i> Warna pada <i>Website My Telkomsel</i> Menarik dan Jelas.....	70
Tabel V.17 <i>True Customer Needs</i> Kejelasan Instruksi Navigasi untuk Mencari Informasi.....	71
Tabel V.18 <i>True Customer Needs</i> <i>Button</i> pada <i>Website My Telkomsel</i> Berfungsi dengan Baik.....	72
Tabel V.19 <i>True Customer Needs</i> Kecepatan Akses ke dalam <i>Website My Telkomsel</i>	73
Tabel V.20 <i>True Customer Needs</i> Kecepatan Akses ke dalam <i>Website My Telkomsel</i>	74
Tabel V.21 <i>True Customer Needs</i> Keakuratan Informasi yang Diberikan pada <i>Website My Telkomsel</i>	75
Tabel V.22 <i>True Customer Needs</i> Kejelasan Instruksi Navigasi dalam Pendaftaran <i>Member Website</i>	76
Tabel V.23 <i>True Customer Needs</i> Kejelasan Instruksi Navigasi dalam Pendaftaran <i>Member Website</i>	77

Tabel V.24 <i>True Customer Needs</i> Ketepatan Admin dalam Menangani Keluhan Pelanggan.....	78
---	----