

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Keluhan Terhadap Brolabs dan Perbandingan Dengan Kompetitor.....	3
Tabel II. 1 Metode Pembanding	8
Tabel II. 2 Kategori Kano	11
Tabel II. 3 Simbol Matriks Kolerasi	13
Tabel II. 4 Format <i>Decision Matrices</i>	16
Tabel II. 5 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel IV.1 Pengodean <i>True Customer Needs</i>	29
Tabel IV.2 NKP dan Kategori Kano	30
Tabel IV. 3 Nilai <i>Adjusted Importance</i>	32
Tabel IV.4 <i>Adjusted Importance</i> dan <i>Ranking</i>	33
Tabel IV.5 Karakteristik Teknis.....	34
Tabel IV.6 Kategori <i>Direction of Goodness</i>	36
Tabel IV.7 <i>Direction of Goodness</i> Masing-masing Karakteristik Tesknis	36
Tabel IV. 8 Kolerasi <i>True Customer Needs</i> dengan Karakteristik Teknis.....	37
Tabel IV. 9 Simbol Kolerasi antar Karakteristik Teknis.....	38
Tabel IV. 10 Satuan Karakteristik Teknis.....	39
Tabel IV.11 Target Karakteristik Teknis	41
Tabel IV.12 Nilai <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> Karakteristik Teknis.....	42
Tabel IV. 13 <i>Column Weight Percentage</i> dan <i>Ranking</i>	44
Tabel IV. 14 Pemenuhan Target Karakteristik Teknis	45
Tabel IV. 15 Konsep Pengembangan.....	46
Tabel IV. 16 Matirks Penilaian Konsep.....	49
Tabel IV. 17 <i>Critical Part</i>	50
Tabel IV. 18 <i>Direction of Goodness</i>	51
Tabel IV. 19 Target <i>Critical Part</i>	53
Tabel IV. 20 <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> untuk <i>Critical Part</i>	55
Tabel IV. 21 <i>Column Weight Percentage</i> dan <i>Ranking</i> untuk <i>Critical Part</i>	56
Tabel V. 1 Daftar <i>True Customer Needs</i>	59
Tabel V. 2 Prioritas Atribut Kebutuhan berdasarkan Nilai <i>Adjusted Importance</i>	60
Tabel V. 3 Perbandingan Karakteristik Teknis Brolabs dengan <i>Shoes and Care</i>	66
Tabel V. 4 Alasan Penentuan Karakteristik Teknis	70
Tabel V. 5 <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis dan Pemenuhan Target.....	75

Tabel V. 6 Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis	76
Tabel V. 7 <i>Critical part</i> dengan <i>Direction of Goodness</i> MTB	78
Tabel V. 8 <i>Critical part</i> dengan <i>Direction of Goodness</i> TB.....	80
Tabel V.9 <i>Benchmarking Critical Part</i>	82
Tabel V. 11 Pemenuhan Target <i>Critical Part</i>	88
Tabel V. 12 Prioritas Pengembangan <i>Critical Part</i>	90
Tabel V.13 Rekomendasi Melakukan Pelatihan Rutin dari Internal mau pun Esternal.....	91
Tabel V.14 Rekomendasi Penetapan SOP	92
Tabel V.16 Rekomendasi Penambahan Layanan.....	93
Tabel V.17 Rekomendasi Penetapan Waktu Waksimal untuk Layanan <i>Customer Service</i>	94
Tabel V.18 Rekomendasi Penetapan Standar (ukuran) untuk Kualitas	94
Tabel V.19 Rekomendasi Menambah Jumlah dan Melakukan Penetapan Media untuk Memberikan Informasi ke Pelanggan	95
Tabel V.20 Rekomendasi Penambahan Fasilitas Ruang Tunggu	95
Tabel V. 21 Rekomendasi Akhir.....	97
Tabel V. 22 Rekomendasi Untuk Keluhan Pelanggan.....	100