

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabel 1. 1</b> Jenis Keluhan .....   | 3  |
| <b>Tabel II. 1</b> Perbandingan metode QFD dengan TQM.....  | 7  |
| <b>Tabel II. 2</b> Nilai Pengali Kategori Kano .....  | 9  |
| <b>Tabel II. 3</b> Simbol pada Matriks Korelasi.....  | 11 |
| <b>Tabel II. 4</b> Contoh <i>Template Decision Matrices (Concept Screening)</i> .....                                 | 15 |
| <b>Tabel II. 5</b> Penelitian Terdahulu .....   | 17 |
| <b>Tabel IV. 1</b> Pengodean <i>True Customer Needs (TCN)</i> .....   | 26 |
| <b>Tabel IV. 2</b> NKP dan Kategori Kano .....  | 27 |
| <b>Tabel IV. 3</b> Nilai <i>Adjusted Importance</i> .....   | 28 |
| <b>Tabel IV. 4</b> Nilai <i>Adjusted Importance Percentage</i> dan <i>Ranking</i> .....                               | 28 |
| <b>Tabel IV. 5</b> Karakteristik Teknis.....  | 29 |
| <b>Tabel IV. 6</b> Kategori <i>Direction of Goodness</i> .....  | 31 |
| <b>Tabel IV. 7</b> <i>Direction of goodness</i> setiap Karakteristik Teknis .....                                     | 32 |
| <b>Tabel IV. 8</b> Nilai Tingkat Korelasi Matriks Hubungan .....  | 32 |
| <b>Tabel IV. 9</b> Satuan Karakteristik Teknis.....   | 35 |
| <b>Tabel IV. 10</b> Target Karakteristik Teknis .....   | 36 |
| <b>Tabel IV. 11</b> Nilai <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> .....   | 37 |
| <b>Tabel IV. 12</b> <i>Column Weight Percentage</i> dan <i>Ranking</i> .....  | 37 |
| <b>Tabel IV. 13</b> Pemenuhan Target Karakteristik Teknis.....  | 38 |
| <b>Tabel IV. 14</b> Konsep Pengembangan.....  | 39 |
| <b>Tabel IV. 15</b> Matriks Penilaian Konsep.....   | 40 |
| <b>Tabel IV. 16</b> <i>Critical Part</i> .....  | 41 |
| <b>Tabel IV. 17</b> <i>Direction of Goodness</i> .....  | 42 |
| <b>Tabel IV. 18</b> Target <i>Critical Part</i> .....   | 44 |
| <b>Tabel IV. 19</b> Nilai <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> pada <i>Critical Part</i> .....                 | 45 |
| <b>Tabel IV. 20</b> <i>Column Weight Percentage</i> dan <i>Ranking</i> pada <i>Critical Part</i> .....                | 45 |
| <b>Tabel IV. 21</b> Pemenuhan Target <i>Critical Part</i> .....   | 46 |
| <b>Tabel V. 1</b> Perbandingan kualitas karakteristik teknis Indonesia Juara dan<br>Indahnesia maupun Traveloka ..... | 54 |
| <b>Tabel V. 2</b> Alasan Penentuan Target Karakteristik Teknis .....  | 57 |
| <b>Tabel V. 3</b> Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis .....   | 61 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabel V. 4</b> <i>Critical Part</i> dengan <i>Direction of Goodness</i> (MTB) .....  | 62 |
| <b>Tabel V. 5</b> <i>Critical Part</i> dengan <i>Direction of Goodness</i> (TB).....    | 63 |
| <b>Tabel V. 6</b> <i>Critical Part</i> dengan <i>Direction of Goodness</i> (LTB) .....  | 63 |
| <b>Tabel V. 7</b> <i>Benchmarking Critical Part</i> .....                               | 64 |
| <b>Tabel V. 8</b> Alasan Penentuan Target <i>Critical Part</i> .....                    | 66 |
| <b>Tabel V. 9</b> Prioritas Pengembangan <i>Critical Part</i> .....                     | 69 |
| <b>Tabel V. 10</b> Rekomendasi Atribut Meningkatkan <i>Design Website</i> .....         | 69 |
| <b>Tabel V. 11</b> Rekomendasi Atribut Menambahkan Jumlah <i>Contact Helpdesk</i> ..... | 71 |
| <b>Tabel V. 12</b> Rekomendasi Atribut Menambahkan Fitur yang Ditampilkan .....         | 72 |
| <b>Tabel V. 13</b> Rekomendasi Atribut Menambahkan Varian Media Akses Layanan<br>.....  | 73 |
| <b>Tabel V. 14</b> Rekomendasi Atribut Menetapkan Standar Sistem Keamanan.....          | 73 |
| <b>Tabel V. 15</b> Rekomendasi Atribut Menambahkan Varian Transaksi Pembayaran<br>..... | 74 |
| <b>Tabel V. 16</b> Rekomendasi Atribut Menambahkan Konten yang Ditampilkan ....         | 75 |
| <b>Tabel V. 17</b> Rekomendasi Atribut Meningkatkan Tahapan Pemesanan Layanan           | 75 |
| <b>Tabel V. 18</b> Rekomendasi Akhir .....  | 76 |
| <b>Tabel V. 19</b> Hubungan Rekomendasi dengan TCN .....                                | 78 |