

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Penjualan usaha Hans selama 8 bulan	4
Tabel I.2 Keluhan Pelanggan Usaha Hans	4
Tabel II.1 Simbol dan Matrik Hubungan	13
Tabel II.2 Simbol Matrik Korelasi (Sumber: Cohen, 1995)	14
Tabel II.3 Penelitian Sebelumnya	18
Tabel IV.1 Atribut Kebutuhan	30
Tabel IV.2 Tingkat Kepentingan.....	34
Tabel IV.3 Tingkat Kepuasan	34
Tabel IV.4 Jumlah Pelanggan	35
Tabel IV.5 Validitas tingkat Kepentingan	37
Tabel IV.6 Reliabilitas tingkat Kepentingan & Tingkat Kepuasan	38
Tabel IV.7 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan usaha Hans.	41
Tabel IV.8 Tingkat Kepentingan dan Tingkat kepuasan Pesaing	42
Tabel IV.9 Penentuan Nilai <i>Goal</i>	43
Tabel IV.10 Improvement Ratio	44
Tabel IV.11 Penentuan Sales Point.....	44
Tabel IV.12 Nilai Sales Point Setiap Atribut Kebutuhan	45
Tabel IV.13 Nilai <i>Normalized Raw Weight</i>	47
Tabel IV.14 Karakteristik Teknis.....	48

Tabel IV.15 Pengertian Lambang Pada <i>Direction of Goodness</i>	48
Tabel IV.16 Arah Peningkatan Karakteristik Teknis	49
Tabel IV.17 Lambang Hubungan Kekuatan Antara Atribut Kebutuhan dengan Karakteristik Teknis	50
Tabel IV.18 Nilai Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis	51
Tabel IV.19 Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis	51
Tabel IV.20 Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	52
Tabel IV.21 <i>Technical Competitive Benchmarking</i> Karakteristik Teknis	54
Tabel IV.22 Ranking Setiap Karakteristik Teknis	55
Tabel IV.23 <i>Critical Part</i>	56
Tabel IV.24 Arah Peningkatan Critical Part	56
Tabel IV.25 <i>Tingkat Kesulitan Setiap Critical Part</i>	57
Tabel IV.26 Nilai Kontribusi dan Normalisasi <i>Critical Part</i>	58
Tabel IV.27 <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	59
Tabel IV.28 <i>Ranking Critical Part</i>	60
Tabel V.1 Peringkat Nilai Tingkat Kepentingan Tertinggi Setiap Atribut Kebutuhan	62
Tabel V.2 Peringkat Nilai Tingkat Kepuasan Terendah Setiap Atribut Kebutuhan	64
Tabel V.3 Urutan Nilai <i>Improvement Ratio</i> dari Tertinggi Sampai Terendah.....	66
Tabel V.4 Ranking Nilai kontribusi dan normalisasi kontribusi.....	72

Tabel V.5 Arah peningkatan <i>Critical Part</i> dan Analisis.....	74
Tabel V.6 Nilai Konttribusi dan normalisasi Kontribusi <i>Critical Part</i>	76
Tabel V.7 <i>Ranking Critical Part</i> yang berurutan.....	77