

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Keluhan Pelanggan Kelingan <i>Coffee</i> .....	6
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel IV.1 Variabel dan Atribut Kebutuhan.....	36
Tabel IV.2 Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	38
Tabel IV.3 Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	39
Tabel IV.4 Uji Reliabilitas .....	40
Tabel IV.5 <i>Weigh Average Performance</i> .....	40
Tabel IV.6 Klasifikasi Matriks Klein Grid .....	43
Tabel IV.7 Matriks Perencanaan.....	43
Tabel IV.8 <i>Technical Response</i> .....	45
Tabel IV.9 Kategori <i>Direction of Goodness</i> .....	46
Tabel IV.10 <i>Direction of Goodness</i> .....	47
Tabel IV.11 Simbol-Simbol <i>Correlation Matrix</i> .....	48
Tabel IV.12 Keterangan Nilai pada <i>Relationship Matrix</i> .....	49
Tabel IV.13 <i>Relationship Matrix</i> .....	50
Tabel IV.14 Perhitungan Nilai Kontribusi, Normalisasi Kontribusi, dan <i>Ranking</i> .....	51
Tabel IV.15 <i>Technical Competitive Benchmarking</i> dalam Aspek Teknis.....	52
Tabel IV.16 Penentuan Tingkat Kesulitan Aspek Teknis.....	54
Tabel IV.17 Pengembangan Konsep.....	55
Tabel IV.18 <i>Screening Matrix</i> .....	60
Tabel IV.19 Verifikasi Konsep Terpilih .....	60
Tabel V.1 Perbandingan Metode QFD dan <i>Business Model Canvas</i> .....	63
Tabel V.2 Analisis <i>Customer Needs</i> .....	64
Tabel V.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
Tabel V.4 Hasil <i>Weight Average Performance</i> .....	67
Tabel V.5 Analisis <i>Benchmarking Terhadap Technical Response</i> .....	68
Tabel V.6 Usulan Konsep Penyediaan Area Parkir Mobil .....	70
Tabel V.7 Usulan Konsep Penyediaan <i>Meeting Room</i> .....	70
Tabel V.8 Usulan Konsep Penyediaan Jaringan Internet.....	71

Tabel V.9 Usulan Konsep Penyediaan Pendingin Ruangan .....	71
Tabel V.10 Usulan Konsep Pembuatan Perencanaan Promo .....	72
Tabel V.11 Usulan Konsep Pembuatan Prosedur Pengantaran Pesanan .....	72
Tabel V.12 Usulan Konsep Pembuatan Nomor Pesanan.....	73
Tabel V.13 Usulan Konsep Penambahan Pilihan Cara Pembayaran.....	74
Tabel V.14 Usulan Konsep Pemberian <i>Bill</i> .....	74
Tabel V.15 Usulan Konsep Peningkatan Aktivitas di Social Media .....	75
Tabel V.16 Usulan Konsep Pembuatan Blog atau Website.....	76
Tabel V.17 Usulan Konsep Pembuatan Sistem Aplikasi Kasir .....	76
Tabel V.18 Usulan Konsep Peningkatan Peralatan Kebersihan .....	77
Tabel V.19 Usulan Konsep Peningkatan <i>Product Knowledge</i> Pegawai.....	77
Tabel V.20 Penentuan Konsep.....	78