

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Keluhan Pelanggan Layanan Internet Business PT. XYZ	3
Tabel I. 2 Alternatif Solusi.....	5
Tabel I. 3 Penilaian Potensi Solusi.....	6
Tabel II. 1 Perbandingan Dimensi	23
Tabel II. 2 Dimensi <i>Service Quality</i> Pada Kualitas Layanan.....	24
Tabel II. 3 Dimensi <i>Service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan.....	25
Tabel III. 1 Mekanisme Pengumpulan Data	28
Tabel III. 2 Operasionalisasi Dimensi.....	35
Tabel III. 3 Operasionalisasi Dimensi (lanjutan).....	36
Tabel III. 4 Perancangan Kuesioner <i>Service Quality</i> dan Model Kano	37
Tabel III. 5 Perancangan Kuesioner <i>Service Quality</i> dan Model Kano (Lanjutan)	38
Tabel III. 6 Pengkodean Dimensi	38
Tabel III. 7 Blauth Formula	43
Tabel IV. 1 Deskripsi Data	46
Tabel IV. 2 Pertanyaan Kriteria Partisipan	47
Tabel IV. 3 Uji Validitas Tingkat Kenyataan	49
Tabel IV. 4 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	49
Tabel IV. 5 Uji Validitas Tingkat Harapan.....	50
Tabel IV. 6 Uji Validitas Kategori Fungsional	50
Tabel IV. 7 Uji Validitas Kategori Disfungsional	51
Tabel IV. 8 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan.....	52
Tabel IV. 9 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	52
Tabel IV. 10 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan	52
Tabel IV. 11 Uji Reliabilitas Kategori Fungsional	52
Tabel IV. 12 Uji Reliabilitas Kategori Disfungsional.....	52
Tabel IV. 13 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	53
Tabel IV. 14 pengolahan data kuesioner <i>Service Quality</i> (Lanjutan)	54
Tabel IV. 15 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	54
Tabel IV. 16 Perhitungan rumus CSC	55
Tabel IV. 17 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	55
Tabel IV. 18 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i> (Lanjutan)	56
Tabel IV. 19 Hasil Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano	57
Tabel IV. 20 <i>True Customer Needs</i>	58
Tabel IV. 21 Hasil Rancangan	59
Tabel IV. 22 Perancangan Sistem Terintegrasi.....	60
Tabel IV. 23 Perancangan Sistem Terintegrasi (Lanjutan).....	61
Tabel IV. 24 Verifikasi Hasil Rancangan	62
Tabel V. 1 Validasi Hasil Rancangan	63
Tabel V. 2 Evaluasi Hasil Rancangan.....	64
Tabel V. 2 Evaluasi Hasil Rancangan (Lanjutan).....	65
Tabel VI. 1 Perbandingan hasil <i>True Customer Needs</i>	70