

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	38
Tabel 3. 2 Variabel Operasional.....	39
Tabel 3.3 Narasumber Wawancara	45
Tabel 4.1 Profil Narasumber Internal.....	50
Tabel 4. 2 Profil Narasumber Eksternal.....	51
Tabel 4. 3 Tahapan dan Jadwal Penelitian	51
Tabel 4. 4 Jawaban Narasumber Internal.....	54
Tabel 4. 5 Jawaban Narasumber Eksternal (Pelanggan).....	64
Tabel 4.6 Empathy Maps Dari Internal Indosat	78
Tabel 4.7 Jawaban Pelanggan Terkait Journey	85
Tabel 4.8 Customer Journey Mapping.....	89
Tabel 4.9 Problem Statement	92
Tabel 4.10 <i>Jobs to Be Done</i>	95
Tabel 4.11 Point of View (POV)	97
Tabel 4.12 Daftar Ide Dari Internal Indosat.....	99
Tabel 4.13 Kategorisasi Ide.....	100
Tabel 4.14 Filterisasi Ide.....	101
Tabel 4.15 Hasil Dot Voting Ide	102
Tabel 4.16 Ideate Session.....	105
Tabel 4.17 Matrix 2x2.....	106
Tabel 4.18 Summary Ideasi.....	108
Tabel 4.19 Hasil Tahap Pengujian Purwarupa.....	132
Tabel 4.20 Validasi Tahap Empathy	136
Tabel 4.21 Validasi Tahap Define	138
Tabel 4.22 Validasi Tahap Ideate.....	139
Tabel 4.23 Validasi Tahap Prototype.....	140
Tabel 4.24 Perhitungan SUS	143