

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Duit Pos Multiguna dengan T-Cash	2
Tabel 1.2 Data Penjualan Duit Pos Multiguna Juli 2007 - Mei 2009	3
Tabel 2.1 Simbol <i>Direction of Goodness</i>	10
Tabel 2.2 Simbol Matrik Hubungan	11
Tabel 2.3 Simbol dan Arti Korelasi Antar Karakteristik Teknis	12
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Duit Pos Multiguna	34
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan T-Cash	36
Tabel 4.3 pengelompokkan Atribut Kebutuhan dalam Matrik <i>Klein Grid</i>	38
Tabel 4.4 Penentuan Nilai <i>Goal</i>	40
Table 4.5 Penentuan nilai <i>Sales Point</i>	41
Table 4.6 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	42
Tabel 4.7 Nilai <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i>	43
Tabel 4.8 Karakteristik Teknis Atribut Kebutuhan	44
Tabel 4.9 Tingkat Kesulitan, Kontribusi, dan Normalisasi Kontribusi dari Karakteristik Teknis	47
Tabel 4.10 <i>Technical Benchmarking</i> dan Target Karakteristik Teknis	48
Tabel 4.11 <i>Critical part</i>	50
Tabel 4.12 Tingkat Kesulitan, Kontribusi, dan Normalisasi Kontribusi <i>Critical part</i>	52
Tabel 4.13 <i>Part Competitive Benchmarking</i> dan Target Perbaikan	53
Tabel 5.1 Langkah-langkah Akses Transaksi Melalui SMS	55
Tabel 5.2 Atribut Kebutuhan Berdasarkan Urutan Tingkat Kepentingan	59
Tabel 5.3 Atribut Kebutuhan Berdasarkan Urutan Tingkat Kepeuasan	62
Tabel 5.4 Atribut Kebutuhan Berdasarkan Nilai <i>Gap</i>	64
Tabel 5.5 Atribut Kebutuhan Berdasarkan Nilai <i>Improvement Ratio</i>	68
Tabel 5.6 Atribut Kebutuhan Berdasarkan Nilai <i>Raw Weight</i>	72
Tabel 5.7 Karakteristik Teknis berdasarkan Nilai Kontribusi	76
Tabel 5.8 <i>Critical part</i> berdasarkan Nilai Kontribusi	81
Tabel 5.9 Usulan Pengembangan Layanan Duit Pos Multiguna	85
Tabel 6.1 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Atribut Kebutuhan	93
Tabel 6.2 Rekomendasi Berdasarkan Atribut Kebutuhan	94