

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Persentase Kepuasan Pelanggan Terhadap Standardisasi <i>Service</i> Kendaraan di Nissan Cinere.....	5
Tabel II.1 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas.....	25
Tabel II.2 Variabel Penelitian Analisis Kepuasan Konsumen dengan <i>Quality Function Deployment</i> (Studi Kasus Ritel Otomotif <i>Shop and Drive</i> cabang Bogor, PT.X, Tbk)	27
Tabel II.3 Variabel Penelitian Perbaikan Pelayanan pada Bagian <i>Teller</i> dengan Menggunakan Metode <i>Quality Function Deployment</i> Bank XYZ	28
Tabel IV.1 Pengelompokkan Atribut Kebutuhan Pelanggan ke Dalam <i>Need Hierarchy</i> di Nissan Cinere.....	45
Tabel IV.2 Pengelompokkan Atribut Kebutuhan Berdasarkan Karakteristik di Nissan Cinere	47
Tabel IV.3 Skala pada Tingkat Kepentingan	49
Tabel IV.4 Skala pada Tingkat Kepuasan.....	50
Tabel IV.5 Validitas Tingkat Kepentingan Nissan Cinere.....	52
Tabel IV.6 Validitas Tingkat Kepuasan Nissan Cinere	53
Tabel IV.7 Validitas Tingkat Kepentingan Auto2000	53
Tabel IV.8 Validitas Tingkat Kepuasan Auto2000.....	54
Tabel IV.9 Reliabilitas Tingkat Kepentingan Nissan Cinere.....	55
Tabel IV.10 Reliabilitas Tingkat Kepuasan Nissan Cinere	56
Tabel IV.11 Reliabilitas Tingkat Kepentingan Auto2000	56
Tabel IV.12 Reliabilitas Tingkat Kepuasan Auto2000	56
Tabel IV.13 WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Nissan Cinere	58
Tabel IV.14 WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Auto2000.....	59
Tabel IV.15 Pengelompokkan Atribut Pada Matriks <i>Klein Grid</i>	61
Tabel IV.16 Nilai Target Pada Setiap Atribut Kebutuhan	64

Tabel IV.17 Nilai Rasio Perbaikan Setiap Atribut.....	66
Tabel IV.18 Penentuan <i>Sales Point</i>	67
Tabel IV.19 Nilai <i>Sales Point</i> Setiap Atribut.....	68
Tabel IV.20 Nilai <i>Raw Weight</i> Setiap Atribut	70
Tabel IV.21 Nilai <i>Normalized Raw Weight</i> Setiap Atribut.....	71
Tabel IV.22 Karakteristik Teknis.....	72
Tabel IV.23 Pengertian Lambang Pada <i>Direction of Goodness</i>	73
Tabel IV.24 Arah Peningkatan Tiap Karakteristik Teknis.....	74
Tabel IV.25 Lambang Hubungan Antar Karakteristik Teknis.....	75
Tabel IV.26 Lambang Hubungan Kekuatan Antara Atribut Kebutuhan dengan Karakteristik Teknis	76
Tabel IV.27 Nilai Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknis	76
Tabel IV.28 Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis.....	77
Tabel IV.29 Nilai Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi Setiap Karakteristik Teknis	78
Tabel IV.30 <i>Competitive Benchmark</i> dan Target untuk Setiap Karakteristik Teknis.....	81
Tabel IV.31 <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis	83
Tabel IV.32 <i>Morphological Chart</i>	85
Tabel IV.33 Alternatif Konsep I	86
Tabel IV.34 Alternatif Konsep II.....	86
Tabel IV.35 Alternatif Konsep III.....	87
Tabel IV.36 Alternatif Konsep IV	87
Tabel IV.37 Alternatif Konsep V.....	88
Tabel IV.38 <i>Concept Selection Matrix</i>	88
Tabel IV.39 <i>Concept Development</i>	89
Tabel IV.40 <i>Critical Part</i>	90
Tabel IV.41 <i>Direction of Goodness</i> dari Setiap <i>Critical Part</i>	90
Tabel IV.42 Tingkat Kesulitan dari Setiap <i>Critical Part</i>	91
Tabel IV.43 Nilai Kontribusi & Normalisasi Kontribusi dari Setiap <i>Critical Part</i>	92
Tabel IV.44 <i>Technical Competitive Benchmarking</i> dan Target.....	93

Tabel IV.45 <i>Ranking Critical Part</i>	94
Tabel V.1 Peringkat Tingkat Kepentingan Atribut Kebutuhan Pelanggan Nissan Cinere Berdasarkan Nilai Tertinggi	96
Tabel V.2 Peringkat Tingkat Kepuasan Atribut Kebutuhan Pelanggan Nissan Cinere Berdasarkan Nilai Terendah	98
Tabel V.3 Penentuan Target / <i>Goal</i>	103
Tabel V.4 Urutan Nilai Rasio Perbaikan dari Setiap Atribut Kebutuhan	110
Tabel V.5 Urutan Nilai <i>Raw Weight</i> dari Setiap Atribut Kebutuhan.....	114
Tabel V.6 Satuan dari Setiap Karakteristik Teknis.....	118
Tabel V.7 Urutan Nilai Kontribusi, Normalisasi Kontribusi, serta Tingkat Kesulitan pada Setiap Karakteristik Teknis	121
Tabel V.8 Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis	122
Tabel V.9 Analisis <i>Concept Generation</i>	125
Tabel V.10 Analisis <i>Weight</i> Masing-Masing Kriteria Seleksi.....	128
Tabel V.11 Skala <i>Rating</i>	129
Tabel V.12 Analisis <i>Rating</i> Pada Konsep 1	130
Tabel V.13 Analisis <i>Rating</i> Pada Konsep 2.....	130
Tabel V.14 Analisis <i>Rating</i> Pada Konsep 3	131
Tabel V.15 Analisis <i>Rating</i> Pada Konsep 4.....	132
Tabel V.16 Analisis <i>Rating</i> Pada Konsep 5	133
Tabel V.17 Satuan dari Setiap <i>Critical Part</i>	135
Tabel V.18 Urutan Nilai Kontribusi, Normalisasi Kontribusi serta Tingkat Kesulitan dari Setiap <i>Critical Part</i>	137
Tabel V.19 Prioritas Pengembangan <i>Critical Part</i>	138
Tabel VI.1 Rekomendasi untuk Karakteristik Teknis Tingkat Keberhasilan Kendaraan yang Dapat Diperbaiki	141
Tabel VI.2 Rekomendasi untuk Karakteristik Teknis Pengetahuan <i>Service Advisor</i>	146
Tabel VI.3 Rekomendasi untuk Karakteristik Teknis Tingkat Keberhasilan Pelanggan Menghubungi Layanan Keluhan Pelanggan.....	148
Tabel VI.4 Rekomendasi untuk Karakteristik Teknis Jumlah <i>Service appointment</i> yang Dibuat	150

Tabel VI.5 Rekomendasi untuk Karakteristik Teknis Waktu Rata-Rata Perbaikan/Perawatan Kendaraan.....	150
Tabel VI.6 Rekomendasi Akhir Perbaikan <i>After Sales Service</i> di Nissan Cinere	151