

## DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Target dan Realisasi Jumlah Pelanggan T-Cash Tahun 2010 (Telkomsel, 2010).....	3
Tabel II-1 Variabel Penelitian Evaluasi Pelayanan Kualitas <i>Agency Bank X</i> di Surabaya .....	16
Tabel II-2 Variabel Penelitian <i>Evaluating Service Quality Dimensions within e-Commerce SMEs</i> .....	16
Tabel II-3 Variabel Penelitian <i>Superior Service Quality</i> .....	17
Tabel IV-1 Skala dari Tingkat Kepentingan .....	38
Tabel IV-2 Skala Tingkat Kepuasan.....	39
Tabel IV-3 Validitas Tingkat Kepentingan Variabel dari T-Cash .....	42
Tabel IV-4 Realibilitas Tingkat Kepentingan Variabel dari T-Cash.....	43
Tabel IV-5 Validitas Tingkat Kepuasan Variabel dari T-Cash.....	43
Tabel IV-6 Reliabilitas Tingkat Kepuasan Variabel dari T-Cash .....	44
Tabel IV-7 Validitas Tingkat Kepuasan Variabel dari Duit Pos.....	44
Tabel IV-8 Reliabilitas Tingkat Kepuasan Variabel dari Duit Pos .....	45
Tabel IV-9 WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan T-Cash.....	46
Tabel IV-10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Duit Pos.....	47
Tabel IV-11 Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam Matriks Klein Grid .....	49
Tabel IV-12 Nilai <i>Goal</i> .....	52
Tabel IV-13 Nilai <i>Improvemet Ratio</i> .....	53
Tabel IV-14 Penentuan <i>Sales Point</i> .....	54
Tabel IV-15 Nilai <i>Sales Point</i> .....	55
Tabel IV-16 Nilai <i>Raw Weight</i> .....	57
Tabel IV-17 Nilai Normalisasi <i>Raw Weight</i> .....	58
Tabel IV-18 Karakteristik Teknis.....	59
Tabel IV-19 Lambang <i>Direction of Goodness</i> .....	60
Tabel IV-20 <i>Direction of Goodness</i> Karakteristik Teknis .....	61

Tabel IV-21 Lambang Kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Karakteristik Teknis.....	62
Tabel IV-22 Lambang Korelasi Antara Karakteristik Teknis.....	63
Tabel IV-23 Nilai Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknis .....	63
Tabel IV-24 Tingkat Kesulitan dari Karakteristik Teknis Pelayanan T-Cash.....	64
Tabel IV-25 Nilai Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi Karakteristik Teknis.....	65
Tabel IV-26 <i>Technical Competitive Benchmarking</i> dan Target.....	68
Tabel IV-27 <i>Critical Part</i> .....	71
Tabel IV-28 Simbol Hubungan Antara Karakteristik Teknis dan <i>Critical Part</i> .....	72
Tabel IV-29 Tingkat Kesulitan, Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi <i>Critical Part</i> .....	73
Tabel IV-30 <i>Part Competitive Benchmarking</i> .....	75
Tabel V-1 Fitur T-Cash dan Cara Transaksi.....	78
Tabel V-2 Tarif Transaksi T-Cash.....	79
Tabel V-3 Fitur dan Cara Transaksi Duit Pos Multiguna .....	82
Tabel V-4 Atribut Kebutuhan T-Cash .....	83
Tabel V-5 Atribut Kebutuhan Berdasarkan Urutan Tingkat Kepentingan ..	85
Tabel V-6 Urutan Tingkat Kepuasan Atribut Kebutuhan.....	88
Tabel V-7 Nilai <i>Improvement Ratio</i> Atribut Kebutuhan T-Cash .....	93
Tabel V-8 <i>Sales Point</i> dengan Nilai 1.5.....	97
Tabel V-9 <i>Sales Point</i> dengan Nilai 1.2.....	97
Tabel V-10 <i>Sales Point</i> dengan Nilai 1 .....	98
Tabel V-11 Nilai <i>Raw Weight</i> Atribut Kebutuhan T-Cash .....	99
Tabel V-12 Urutan Nilai Kontribusi Karakteristik Teknis .....	103
Tabel V-13 Urutan Nilai Kontribusi <i>Critical Part</i> .....	107
Tabel V-14 Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis.....	110
Tabel V-15 Media Informasi yang Dipakai .....	111
Tabel V-16 Hubungan antara <i>Voice of Customer</i> dan Karakteristik Teknis.....	119

Tabel V-17 Rekomendasi Perbaikan .....	121
Tabel VI-1 Rekomendasi .....	127