

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Perbandingan Metode.....	10
Tabel IV.1 Skala dari Tingkat Kepentingan	40
Tabel IV.2 Skala dari Tingkat Kepuasan	41
Tabel IV.3 Validitas Tingkat Kepentingan Variabel dari paket Pos.....	43
Tabel IV.4 Reliabilitas Tingkat Kepentingan Variabel dari paket Pos.....	43
Tabel IV.5 Validitas Tingkat Kepuasan Variabel dari paket Pos	44
Tabel IV.6 Reliabilitas kepuasan variabel paket Pos	44
Tabel IV.7 Validitas Tingkat Kepuasan variabel dari TIKI.....	45
Tabel IV.8 Reliabilitas kepuasan Variabel TIKI	46
Tabel IV.9 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pos	47
Tabel IV.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan TIKI	48
Tabel IV.11 Kategori pada Matriks <i>Klein Grid</i>	50
Tabel IV.12 Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam Matriks <i>Klein Grid</i>	52
Tabel IV.13 Nilai <i>Goal</i>	55
Tabel IV.14 Nilai <i>Improvement ratio</i>	56
Lanjutan Tabel IV.14 Nilai <i>Improvement ratio</i>	57
Tabel IV.15 Penentuan <i>Sales Point</i>	57
Tabel IV.16 Nilai <i>Sales Point</i>	58
Lanjutan Tabel IV.16 Nilai <i>Sales Point</i>	59
Tabel IV.17 Nilai <i>Raw Weight</i>	60
Tabel IV.18 Nilai <i>Normalized Raw Weight</i>	61
Tabel IV.19 Karakteristik Teknis.....	62
Tabel IV.20 Lambang <i>Direction of Goodness</i>	63
Tabel IV.21 <i>Direction of Goodness</i> Karakteristik Teknis	63
Tabel IV.22 Lambang Kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Karakteristik Teknis	65
Tabel IV.23 Nilai kekuatan Hubungan Karakteristik Teknis dan VoC	65
Tabel IV.24 Lambang Korelasi antara karakteristik Teknis	67
Tabel IV.25 Nilai Tingkat Kesulitan karakteristik Teknis.....	68
Tabel IV.26 Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknis.....	68
Lanjutan Tabel IV.27 Nilai Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi.....	71
Tabel IV.28 <i>Technical Competitive Benchmark</i> Paket Pos-TIKI dan target pencapaian.....	72
Tabel IV.29 <i>Critical part</i>	75
Tabel IV.30 Simbol Hubungan Karakteristik Teknis dan <i>Critical part</i>	76
Tabel IV.31 Nilai Tingkat Kesulitan karakteristik Teknis.....	77
Tabel IV.32 Tingkat Kesulitan, Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi <i>Critical part</i>	78

Tabel IV.33 <i>Critical Competitive Benchmark</i> Paket Pos-TIKI dan target pencapaian.....	80
Tabel V.1 GAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	88
Tabel V.2 Nilai <i>Improvement ratio</i> Paket Pos	93
Tabel V.3 Atribut Kebutuhan dengan <i>Sales Point</i> 1.5.....	97
Tabel V.4 Atribut Kebutuhan dengan <i>Sales Point</i> 1.2.....	97
Tabel V.5 Atribut Kebutuhan dengan <i>Sales Point</i> 1.2.....	98
Tabel V.6 Atribut Kebutuhan Berdasarkan Nilai <i>Raw Weight</i>	99
Tabel V.7 Peringkat Karakteristik Teknis.....	104
Tabel V.8 Peringkat <i>Critical part</i>	108

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan IV-I	30
Persamaan IV-II	31
Persamaan IV-III.....	47
Persamaan IV-IV	56
Persamaan IV-V	59
Persamaan IV-VI	61
Persamaan IV-VII	69
Persamaan IV-VIII.....	70
Persamaan IV-IX	77
Persamaan IV-X.....	78