

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Laporan CCSEI.....	2
Tabel I.2 Perbandingan <i>Postpaid</i> dan <i>Prepaid</i>	3
Tabel I.3 Kinerja Call Center Postpaid Telkomsel periode April-Juni 2012.....	5
Tabel II.1 Perbandingan Metode Penelitian.....	11
Tabel II.2 Pemilihan Metode	12
Tabel II.3 Evaluasi Model Kano	15
Tabel III.1 Bilangan <i>Fuzzy</i> untuk Variabel Tingkat Harapan.....	35
Tabel III.2 Bilangan <i>Fuzzy</i> untuk Variabel Tingkat Kenyataan	35
Tabel IV.1 Identifikasi Kebutuhan Data	42
Tabel IV.2 Pengkodean Variabel	47
Tabel IV.3 Rekapitulasi Responden Penelitian.....	48
Tabel IV.4 Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Harapan.....	50
Tabel IV.5 Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Kenyataan	50
Tabel IV.6 Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Kepentingan	51
Tabel IV.7 Nilai Rata-rata <i>Triangular Fuzzy Number</i> Tingkat Harapan.....	52
Tabel IV.8 Nilai Rata-rata <i>Triangular Fuzzy Number</i> Tingkat Kenyataan	53
Tabel IV.9 Pengolahan Data Kuesioner <i>Fuzzy-Servqual</i>	53
Tabel IV.10 Atribut Kuat.....	54
Tabel IV.11 Atribut Lemah.....	55
Tabel IV.12 Contoh Perhitungan <i>Fuzzy Model Kano</i>	57
Tabel IV.13 Perhitungan Blauth's Formula.....	58
Tabel IV.14 <i>True Customer Needs</i>	59
Tabel IV.15 Nilai Pengali Kategori KANO.....	60
Tabel IV.16 Nilai <i>Adjusted importance</i>	60
Tabel IV.17 Hasil Penentuan <i>Ranking</i>	61
Tabel IV.18 Karakteristik Teknis.....	62
Tabel IV.19 Singkatan <i>Direction of Goodness</i>	63
Tabel IV.20 <i>Direction of Goodness</i> Karakteristik Teknis	64
Tabel IV.21 Korelasi <i>True Costumer Needs</i> dengan Karakteristik Teknis	64
Tabel IV.22 Simbol Korelasi antar Karakteristik Teknis	65
Tabel IV.23 Satuan Karakteristik Teknis.....	65

Tabel IV.24 Hasil Penentuan Target Karakteristik Teknis	67
Tabel IV.25 Nilai <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> Karakteristik Teknis.....	69
Tabel IV.26 <i>Percentage Column Weight</i> dan <i>Ranking</i>	70
Tabel IV.27 <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	83
Tabel IV.28 Satuan <i>Critical Part</i>	84
Tabel IV.29 Hasil Penentuan Target <i>Critical Part</i>	86
Tabel IV.30 <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> dari <i>Critical Part</i>	89
Tabel IV.31 <i>Ranking Critical Part</i>	90
Tabel V.1 Atribut Kuat Layanan <i>Call Center Postpaid</i> Telkomsel.....	101
Tabel V.2 Atribut Lemah Layanan <i>Call Center Postpaid</i> Telkomsel	102
Tabel V.3 Atribut Layanan Kategori <i>Must Be</i>	104
Tabel V.4 Atribut Layanan Kategori <i>One Dimensional</i>	105
Tabel V.5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i>	106
Tabel V.6 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i>	106
Tabel V.7 Atribut yang Menjadi <i>True Customer Needs</i>	107
Tabel V.8 Urutan Atribut Kebutuhan	109
Tabel V.9 Karakteristik Teknis dengan Arah Peningkatannya.....	110
Tabel V.10 Perbandingan Kinerja Karakteristik Teknis.....	117
Tabel V.11 Penentuan Target Karakteristik Teknis.....	120
Tabel V.12 Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis.....	124
Tabel V.13 <i>Critical Part</i> dengan <i>Direction of Goodness</i>	127
Tabel V.14 Perbandingan Kinerja <i>Critical Part</i> Hasil <i>Benchmarking</i>	131
Tabel V.15 Penentuan Target <i>Critical Part</i>	136
Tabel V.16 Prioritas Pengembangan <i>Critical Part</i>	141
Tabel V.17 Rekomendasi <i>Monitoring</i> Kualitas Pelayanan.....	142
Tabel V.18 Rekomendasi Penilaian Sistem <i>Monitoring</i> Kualitas Layanan.....	144
Tabel V.19 Rekomendasi <i>Calibration Session</i>	145
Tabel V.20 Rekomendasi <i>Training Agent</i>	146
Tabel V.21 Rekomendasi <i>Award Agent</i>	148
Tabel V.22 Rekomendasi Tes PnP.....	150
Tabel V.23 Rekomendasi Standar Konfirmasi	151
Tabel V.24 Rekomendasi Update Keluhan <i>On Process</i>	152

Tabel V.25 Rekomendasi Jumlah <i>Call Back</i>	152
Tabel V.26 Rekomendasi Akhir dan Tanggapan Perusahaan.....	153