

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Keluhan Pelanggan Terhadap Layanan <i>Wifi Flashzone Seamlesss</i>	4
Tabel II. 1 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas.....	10
Tabel II. 2 Kategori Kano dan Nilai Pengali.....	13
Tabel II. 3 Simbol dan Pengaruh Hubungan.....	15
Tabel II. 4 Contoh <i>Decision Matrices</i>	19
Tabel IV. 1 Pengkodean <i>True Customer Needs</i>	31
Tabel IV. 2 NKP dan Kategori Kano untuk setiap <i>True Customer Needs</i>	32
Tabel IV. 3 Nilai <i>Adjusted Importance</i>	33
Tabel IV. 4 <i>Adjusted Importance</i> dan <i>Ranking</i>	34
Tabel IV. 5 Karakteristik Teknis.....	34
Tabel IV. 6 <i>Direction of Goodness</i>	36
Tabel IV. 7 <i>Direction of Goodness</i> Karakteristik Teknis	37
Tabel IV. 8 Korelasi <i>True Customer Needs</i> dengan Karakteristik Teknis.....	38
Tabel IV. 9 Simbol <i>Technical Correlations</i>	40
Tabel IV. 10 Satuan Karakteristik Teknis.....	41
Tabel IV. 11 Target Karakteristik Teknis	44
Tabel IV. 12 Nilai <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> Karakteristik Teknis.....	46
Tabel IV. 13 Pemenuhan Target Karakteristik Teknis dan <i>Ranking</i>	47
Tabel IV. 14 Konsep Pengembangan.....	49
Tabel IV. 15 Matriks Penyaringan Konsep.....	51
Tabel IV. 16 <i>Critical Part</i>	53
Tabel IV. 17 <i>Direction of goodness Critical Part</i>	54
Tabel IV. 18 <i>Target Critical Part</i>	56
Tabel IV. 19 <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> dari <i>Critical Part</i>	58
Tabel IV. 20 <i>Ranking Critical Part</i>	60
Tabel V. 1 Daftar <i>True Customer Needs</i>	61
Tabel V. 2 Nilai <i>Adjusted Importance</i>	63
Tabel V. 3 Satuan Karakteristik Teknis	71

Tabel V. 5 Target dari Setiap Karakteristik Teknis.....	78
Tabel V. 8 <i>Column Weight, Percentage Column Weight, dan Ranking</i> Karakteristik Teknis.....	83
Tabel V. 9 Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis	88
Tabel V. 10 <i>Critical Part dengan Direction of Goodness MTB</i>	89
Tabel V. 12 <i>Critical Part dengan Direction of Goodness TB</i>	90
Tabel V. 13 Perbandingan <i>Critical Part</i> dengan Benchmarking Fungsional	92
Tabel V. 14 <i>Critical Part</i> dan Pemenuhan Target	101
Tabel V. 15 Prioritas Pengembangan <i>Critical Part</i>	103
Tabel V. 16 Rekomendasi Atribut Konsep Mengevaluasi Pelayanan Mengenai Layanan	104
Tabel V. 17 Rekomendasi Atribut Meningkatkan Sosialisasi Mengenai Layanan...	104
Tabel V. 18 Rekomendasi Atribut Konsep Menambahkan Promo Diskon	105
Tabel V. 19 Rekomendasi Atribut Konsep Menambahkan Varian Transaksi Pembayaran.....	106
Tabel V. 20 Rekomendasi Atribut Konsep Menambahkan media informasi mengenai layanan	107
Tabel V. 21 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan Kualitas Aplikasi	108
Tabel V. 22 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan Persentase Keberhasilan Pengiriman <i>username</i> dan <i>password</i>	109
Tabel V. 23 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan Kecepatan Pengiriman <i>username</i> dan <i>password</i>	110
Tabel V. 24 Rekomendasi Atribut Konsep Menambahkan Penunjang Lokasi Layanan	110
Tabel V. 25 Rekomendasi Atribut Konsep Menambahkan Rincian Harga Pada Media Informasi	111
Tabel V. 26 Rekomendasi Atribut Konsep Meningkatkan Kecepatan Perbaikan Layanan.....	112
Tabel V. 27 Rekomendasi Akhir.....	112