

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Kuesioner Pendahuluan	IV-12
Tabel 4.2	Data Kuesioner Pendahuluan Atribut Kebutuhan Pelanggan.....	IV-14
Tabel4.3	Daftar Atribut Kebutuhan Pelanggan	IV-16
Tabel 4.4	Daftar Karakteristik Teknis	IV-19
Tabel 4.5	Bobot Tingkat Kepentingan	IV-23
Tabel 4.6	Bobot Performansi	IV-25
Tabel 4.7	Karakteristik Teknis	IV-29
Tabel 4.8	Simbol Hubungan Karakteristik Teknis- Atribut Kebutuhan Pelanggan	IV-31
Tabel 4.9	Simbol Hubungan antar Karakteristik Teknis	IV-31
Tabel 4.10	Simbol Arah Perbaikan Karakteristik Teknis	IV-32
Tabel 4.11	Hasil uji validitas data kuesioner Telkomsel	IV-33
Tabel 5.1	Peringkat Bobot Kepentingan kelompok Atribut Customer Service	V-6
Tabel 5.2	Peringkat Bobot Kepentingan kelompok Atribut Kasir	V-7
Tabel 5.3	Nilai rata-rata Performansi	V-10
Tabel 5.4	Nilai GAP antara Performansi dan Harapan	V-11
Tabel 5.5	Kekuatan Performansi PT Indosat	V-17
Tabel 5.6	Kekuatan Performansi PT Hutchitson	V-18
Tabel 5.7	Atribut dengan Nilai Maksimal	V-19
Tabel 5.8	Nilai Sales Point	V-20

Tabel 5.9	Peringkat Normalized Raw Weight Kelompok Atribut Customer Service	V-21
Tabel 5.10	Peringkat Normalized Raw Weight Kelompok Atribut Kasir	V-22
Tabel 5.11	Peringkat Normalized Contribution	V-25