

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAKSI	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II : LANDASAN TEORI	5
2.1 Studi Literatur.....	7
2.2 Deskripsi Produk.....	7
2.3 Pesaing-pesaing.....	10
2.4 QFD(Quality Function Deployment).....	10
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Model Konseptual.....	21
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	21
3.2.1 Tahap Pendahuluan.....	21
3.2.1.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	21
3.2.1.2 Tujuan Penelitian.....	21
3.2.1.3 Studi Literatur.....	21
3.2.2 Tahap Pengumpulan Data.....	21
3.2.2.1 Identifikasi Kebutuhan Data.....	21
3.2.2.2 Penentuan Metode Pengumpulan Data.....	22
3.2.2.3 Identifikasi Kebutuhan Konsumen Telkom Speedy.....	22
3.2.2.4 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	23
3.2.3 Tahap Pengolahan Data.....	24
3.2.4 Tahap Analisis Data.....	25
3.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	26
BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	28
4.1. Identifikasi Kebutuhan Pelanggan.....	28
4.1.1 Pelaksanaan Wawancara.....	28
4.1.2 Pengolahan Hasil Wawancara.....	28
4.2 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan.....	29
4.2.1 Perancangan Kuisisioner.....	29
4.2.2 Penyebaran Kuisisioner.....	30
4.2.3 Pengolahan Hasil Kuisisioner.....	31
4.3 Perancangan <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi 1).....	31
4.3.1 Pembuatan Matriks Perencanaan—Atribut Kebutuhan.....	31
4.3.2 Pembuatan Matriks Atribut Kebutuhan-Persyaratan Teknis.....	37

4.3.3 Pembuatan Matriks Kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Karakteristik Teknis (<i>Relationshi</i>).....	41
4.3.4 Pembuatan Korelasi antara Karakteristik Teknis.....	41
4.3.5 Target Karakteristi Teknis.....	45
4.4 Perancangan <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi 2).....	45
BAB V : ANALISIS DAN REKOMENDASI	
5.1 Analisis Umum.....	51
5.1.1 Analisis Objek Penelitian.....	51
5.2 Analisis Hasil Pengolahan Data.....	51
5.2.1 Analisis <i>House of Quality</i> (QFD iterasi 1).....	51
5.2.1.1 Analisis Tingkat Kepentingan.....	53
5.2.1.2 Analisis Tingkat Kepuasan.....	54
5.2.1.3 Analisis <i>Improvement Ratio</i>	58
5.2.1.4 Analisis <i>Sales Point</i>	62
5.2.1.5 Analisis <i>Raw Weight</i>	63
5.2.1.6 Analisis Korelasi Teknis.....	66
5.2.2 Analisis Terhadap <i>Critical Part</i> (QFD Iterasi 2).....	69
5.3 Rekomendasi Perbaikan Layanan Telkom Speedy.....	73
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	87
6.2 Saran – saran.....	89
6.2.1 Saran untuk PT.Telkom,Tbk.....	89
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	89
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	xv