

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xvi
DAFTAR ISTILAH	xviii
DAFTAR PERSAMAAN.....	xix
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Batasan Penelitian	7
Bab II Landasan Kepustakaan	8
II.1 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	8
II.2 <i>Service Quality</i>	9
II.3 <i>Customer Satisfaction</i>	11
II.4 Studi Mengenai Layanan Telekomunikasi dan Penggunaan QFD.....	12
II.4.1 Studi Mengenai Kualitas Layanan pada Perusahaan Telekomunikasi di Iran.....	12
II.4.2 Studi Mengenai Kualitas Layanan pada <i>Internet Service Provider</i> di Malaysia.....	12
II.4.3 Studi Mengenai Kualitas Layanan pada Perusahaan Telekomunikasi di Bangladesh.....	13
II.4.4 Studi Mengenai Penggunaan QFD pada Layanan Praktik di Laboratorium Teknik Manufaktur Universitas Hongkong.....	13

II.4.5 Studi Mengenai Penggunaan QFD pada Layanan <i>E-Banking</i> di Amerika	14
II.4.6 Studi Mengenai Penggunaan QFD pada Layanan Publik di Inggris ..	14
II.5 Perumusan Variabel Penelitian Berdasarkan Penelitian yang Relevan Sebelumnya	15
Bab III Metodologi Penelitian	16
III.1 Model Konseptual	16
III.2 Penentuan Kompetitor	17
III.3 Sistematika Pemecahan Masalah	18
III.3.1 Tahap Pengumpulan Data	19
III.3.2 Tahap Pengolahan Data dan Analisis Data	25
III.3.3 Tahap Perumusan Rekomendasi Layanan	31
III.3.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	31
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	32
IV.1 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	32
IV.1.1 Pelaksanaan Wawancara	32
IV.2 Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke dalam <i>Tree Diagram</i>	32
IV.3 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Kuesioner	34
VI.3.1 Desain Kuesioner	34
VI.3.2 <i>Pretest</i>	35
IV.4 Uji Reliabilitas	37
IV.5 Pengumpulan Data	38
IV.6 Pengolahan Data	38
IV.6.1 <i>Screening</i>	38
IV.6.2 Pengkodean	39
IV.6.3 Input Data	40
IV.6.4 Rekapitulasi Data	40
BAB V Analisis Data	46
V.1 Analisis Matriks HoQ (QFD Iterasi 1)	46
V.1.1 Analisis Matriks Perencanaan	46
V.1.2 Analisis Karakteristik Teknis	62

V.1.3 Analisis Hubungan antara Atribut Kebutuhan dengan Karakteristik Teknis	65
V.1.4 Analisis Korelasi antar Karakteristik Teknis	66
V.1.5 Analisis Matriks Teknis	66
V.2 Analisis Matriks <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi 2)	85
V.2.1 Analisis <i>Critical parts</i>	85
V.2.2 Analisis Hubungan antara Karakteristik Teknis dengan <i>Critical parts</i>	86
V.2.3 Analisis Matriks Teknis	86
BAB VI Rekomendasi Program.....	93
VI.1 Dasar Penyusunan Rekomendasi	93
VI.2 Rekomendasi untuk Masing-masing Atribut	93
VI.2.1 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Jangkauan Akses Internet Luas.....	93
VI.2.2 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Kecepatan Akses Stabil	95
VI.2.3 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Kecepatan Akses Tinggi	102
VI.2.4 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Batas Kuota (<i>Fair Usage</i>) Besar	103
VI.2.5 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Kemudahan dalam Mengakses Internet.....	104
VI.2.6 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Ketersediaan <i>History</i> Penggunaan.....	104
VI.2.7 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Kompetensi <i>Customer Service</i> mengenai Layanan <i>Mobile broadband</i>	105
VI.2.8 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Akurasi <i>Billing</i>	107
VI.2.9 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Ketersediaan Gerai <i>Customer service</i> Dimana-mana.....	108
VI.2.10 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Kesopanan <i>Customer service</i>	109
VI.2.11 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Kemudahan Menghubungi <i>Call center</i> 24 Jam.....	111
VI.2.12 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Keragaman Paket Akses Interenet.....	112

VI.2.13 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Konfirmasi Aktifasi Cepat.....	113
VI.2.14 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Kesigapan <i>Customer Service</i>	114
VI.2.15 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Kesigapan <i>Call center</i>	115
VI.3 Rekomendasi Akhir untuk Pengembangan Layanan <i>Mobile broadband</i> Telkomsel Flash di Kota Bandung	116
BAB VII Kesimpulan dan Saran.....	119
VII.1 Kesimpulan	119
VII.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	124
LAMPIRAN A.....	125
LAMPIRAN B	127
LAMPIRAN C	135
LAMPIRAN D.....	138
LAMPIRAN E	139