

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Penelitian	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
Bab II Landasan Teori	7
II.1 Penelitian Terkait	7
II.1.1 “ <i>Integrating SERVQUAL and Kano’s model into QFD for service excellence development</i> ”. (Tan & Pawitra, 2001).....	7
II.1.2 “ <i>Analyzing Service Quality via QFD and Servqual : Applications in Accomodation Service and Distance Learning</i> ” (Yu, Zhang, 2003).....	7
II.1.3 “ <i>A New Fuzzy Concept Approach for Kano’s Model</i> ”. (Lee & Huang, 2009).....	7
II.2 Perbandingan Penelitian Terkait	8
II.3 Alasan Pemilihan Metode	9
II.4 <i>Service Quality</i>	10

II.5	Model Kano.....	11
II.6	Teori <i>Fuzzy</i>	14
II.7	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	14
	II.7.1 <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi 1).....	15
	II.7.2 <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi 2).....	17
II.8	Integrasi <i>Fuzzy Servqual</i> , <i>Fuzzy</i> Kano Model dan QFD.....	17
Bab III Metodologi Penelitian		19
III.1	Model Konseptual	19
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	21
	III.2.1 Tahap Pendahuluan	23
	III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	24
	III.2.3 Tahap Analisis Data	33
	III.2.4 Perumusan Rekomendasi	33
	III.2.5 Validasi <i>User</i>	34
	III.2.6 Kesimpulan dan Saran.....	34
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data		35
IV.1	Identifikasi Kebutuhan Data	35
	IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara.....	35
	IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara	36
	IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara	36
	IV.1.4 Pengolahan Identifikasi Kebutuhan Data.....	36
IV.2	Desain Kuesioner	38
	IV.2.1 Identitas dan Karakteristik Responden.....	39
	IV.2.2 Kuesioner <i>Servqual</i>	39
	IV.2.3 Kuesioner Model Kano	40
IV.3	Uji Validitas Isi Kuesioner.....	40
IV.4	Penentuan Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> Penelitian.....	41
IV.5	Penyebaran Kuesioner.....	42
IV.6	Pengolahan Data Hasil Kuesioner.....	43
	IV.6.1 Pengkodean Kuesioner.....	43
	IV.6.2 Rekapitulasi Data Kuesioner.....	44
	IV.6.3 Rekapitulasi Data Responden Penelitian	44

IV.6.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	46
IV.7	Pengolahan Data Kuesioner	50
IV.7.1	Pengolahan Data Kuesioner <i>Fuzzy Servqual</i>	50
IV.7.2	Pengolahan Data Kuesioner <i>Fuzzy Kano Model</i>	53
IV.7.3	Pengolahan Data dengan Metode Integrasi <i>Fuzzy Servqual</i> , <i>Fuzzy Kano Model</i> dan QFD Iterasi Satu	55
IV.7.4	Konsep	69
IV.7.5	Pengolahan Data QFD Iterasi Dua.....	82
Bab V	Analisis dan Rekomendasi.....	89
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	89
V.1.1	Analisis Hasil Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	89
V.1.2	Analisis Karakteristik Responden	94
V.1.3	Analisis Pengolahan Data <i>Fuzzy Servqual</i>	96
V.1.4	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Fuzzy Kano Model</i>	102
V.1.5	Analisis Pengolahan Data dengan Metode Integrasi <i>Fuzzy</i> <i>Servqual</i> , <i>Fuzzy Kano Model</i> dan QFD Iterasi Satu	105
V.1.6	Analisis Konsep	126
V.1.7	Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua.....	128
V.2	Rekomendasi	145
V.2.1	Rekomendasi untuk Masing-masing Atribut Konsep yang Terpilih.....	145
V.2.2	Rekomendasi Akhir Layanan <i>Call Center Prepaid</i> Telkomsel	157
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	160
VI.1	Kesimpulan	160
VI.2	Saran.....	164
	DAFTAR PUSTAKA	165