

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Alternatif Solusi.....	8
I.3 Rumusan Masalah.....	9
I.4 Tujuan Masalah.....	9
I.5 Batasan Masalah.....	10
I.6 Manfaat.....	10
I.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI.....	12
II.1 Kajian Literatur Terkait.....	12
II.1.1 Kajian <i>Service Quality</i> pada <i>Internet Service Provider</i>	12
II.1.2 Kajian Metode Perbaikan.....	15
II.2 Alasan Pemilihan Metode.....	16
II.2.1 Perbandingan Metode.....	16
II.2.2 Teori Penyelesaian Masalah.....	17
BAB III.....	24
METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH.....	24

III.1	Sistematika Perancangan.....	24
III.1.1	Mekanisme Pengumpulan Data	24
III.1.2	Tahap Perancangan	25
III.1.3	Memverifikasi Rancangan	34
III.1.4	Memvalidasi Rancangan	34
III.2	Identifikasi Sistem Terintegrasi	34
III.3	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir.....	35
BAB IV	36
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	36
IV.1	Pengumpulan Data.....	36
IV.1.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	36
IV.1.2	Perancangan Kuesioner.....	41
IV.1.3	Uji Validitas Isi	43
IV.1.4	<i>Pretest</i>	43
IV.1.5	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	51
IV.1.6	Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	51
IV.2	Pengolahan Data Kuesioner	51
IV.2.1	<i>Screening</i>	51
IV.2.2	Rekapitulasi Karakteristik Responden	52
IV.2.3	Pengolahan Data Kuesioner <i>ISP-Servqual</i>	53
IV.2.4	Pengolahan Data Kuesioner Kano	54
IV.2.5	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	55
IV.2.6	Analisis CSC dan Kategori Kano.....	57
IV.2.7	Integrasi <i>ISP-Servqual</i> dan Model Kano.....	62
IV.2.8	Analisis Kondisi Eksisting Layanan Indihome	66
IV.2.9	Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Berdasarkan Kondisi Eksisting.....	84
IV.2.10	Pengelompokan Rekomendasi Berdasarkan Elemen Sistem Terintegrasi ..	89
IV.3	Perancangan Sistem Terintegrasi	90
BAB V	92
ANALISIS	92
V.1	Verifikasi dan Validasi.....	92
V.1.1	Verifikasi.....	92

V.1.2	Validasi	94
V.2	Analisis Hasil	98
BAB VI	104
KESIMPULAN DAN SARAN	104
VI.1	Kesimpulan	104
VI.2	Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106