

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
MOTTO.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	2
1.1.1 Profil Perusahaan	2
1.1.2 Area Bisnis Perusahaan.....	3
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	3
1.1.4 Lokasi Perusahaan.....	3
1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	4
1.1.7 Pelanggan IndiHome	9
1.1.8 Kompetitor IndiHome dan <i>Stake Holder</i>	10
1.1.9 Mitra Kerja Telkom Akses Tangerang.....	10
1.1.10 Unit Kerja Telkom Akses Witel Tangerang.....	11
1.2. LATAR BELAKANG	12
1.3. RUMUSAN MASALAH	15
1.4. TUJUAN PENELITIAN	16
1.5. MANFAAT PENELITIAN.....	16
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	17
1.7. SISTEMATIKA PENULISAN	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1. Teori dan Penelitian Terdahulu.....	19
2.1.1 Transformasi Digital dalam Industri Telekomunikasi.....	19
2.1.2 Gangguan Layanan dan Implikasinya terhadap Kinerja Operasional	

2.1.3 Manajemen Strategi	20
2.1.4 Manajemen Kualitas.....	21
2.1.5 Konsep Kualitas	22
2.1.6 CTQ (<i>Critical To Quality</i>).....	22
2.1.7 Peningkatan Kualitas.....	23
2.1.8 Alat Pengendalian Kualitas Statistik.....	24
2.1.9 Faktor-Faktor Pengendalian Kualitas.....	27
2.1.10 Metode-metode dalam Peningkatan Kualitas.....	28
2.1.11 <i>Six Sigma</i>	29
2.1.12 DMAIC	29
2.1.13 Perhitungan <i>Six Sigma</i>	30
2.1.14 Jaringan Internet <i>Fixed Broadband</i>	32
2.1.15 Gangguan Layanan Internet <i>Fixed Broadband</i>	32
2.1.16 Net Profit.....	33
2.1.17 Penelitian Terdahulu.....	34
2.2. Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Jenis Penelitian	43
3.2. Operasional Variabel	43
3.3 Langkah dan Tahapan Penelitian.....	44
3.3.1 Define.....	45
3.3.3 Analyze	45
3.3.4 Improve	45
3.3.5 Control	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	46
3.4.1 Data primer:	46
3.5 Teknik Analisis Data.....	46
3.5.1 Deskriptif Statistik:	46
3.5.2 Perhitungan Six Sigma:.....	46
3.5.3 Analisis Pareto & Fishbone:.....	46
3.5.4 Uji Paired T-Test:	46

3.5.5	Simulasi dan Visualisasi:.....	47
3.6	Uji Validitas dan Keabsahan Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Karakteristik Data Penelitian.....	48
4.2	Analisis Berdasarkan Tahapan DMAIC	49
4.2.1	Define (Pendefinisian Masalah).....	49
4.2.2	Measure (Pengukuran Kinerja)	50
4.2.3	Analyze (Analisis Akar Masalah).....	56
4.2.4	Improve (Perbaikan dan Implementasi)	59
4.2.5	Control (Pengendalian dan Evaluasi).....	61
4.3	Analisis Statistik dan Uji Hipotesis.....	63
4.4	Pembahasan Hasil	64
4.5	Implikasi.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1	Simpulan.....	67
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		75