

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	3
1.1.3 Bidang Usaha	3
1.1.4 Produk Perusahaan.....	4
1.2 Latar Belakang.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	15
2.1.1 Manajemen Operasi	15
2.1.2 Jasa	15
2.1.3 Sepuluh Strategi Keputusan Manajemen Operasi.....	18
2.1.4 Keputusan <i>Goods and Service Design</i>	20
2.1.5 Kualitas Layanan Internet <i>Mobile Broadband</i>	20
2.1.6 QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	21
2.2 Penelitian Terdahulu	31

2.3 Kerangka Pemikiran.....	44
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	46
2.4.1 Objek Penelitian.....	46
2.4.2 Variabel Operasional	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	47
3.2.1 Variabel Operasional	47
3.2.2 Skala Pengukuran	50
<u>3.3 Tahap Penelitian</u>	<u>50</u>
3.4 Populasi Sample	51
3.4.1 Populasi Sampel	51
3.4.2 Sample dan Teknik Sampel	52
3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	53
3.5.1 Jenis Data	53
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	54
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	55
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	55
3.7 Teknik Analisis Data	57
3.7.1 Analisis <i>Customer Wants</i>	58
3.7.2 Analisis <i>Planning Matriks</i>	58
3.7.3 Pembuatan <i>Technical Response</i>	59
3.7.4 Menentukan Hubungan (<i>Relationship</i>) antara <i>Technical Response</i> dengan <i>Voice of Customer</i>	61
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</u>	64
4.1 Karakteristik Responden	64
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	65
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	66
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	67
4.2 Tingkat Kinerja/Persepsi atas Kualitas Pelayanan.....	67

4.3 Tingkat Harapan atas Kualitas Pelayanan	81
4.4 Penentuan Gap	94
4.5 Prioritized Customer Requirement	97
4.6 Pembuatan <i>House of Quality</i> (HOQ).....	99
4.6.1 <i>Matriks</i> Kebutuhan Konsumen	99
4.6.2 Membuat Daftar <i>Technical Descriptor</i> (<i>Hows</i>)	101
4.6.3 Menghubungkan Hubungan antara Matriks Whats dan Matriks How.....	102
4.7 Hasil Pembahasan	109
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	