

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>47</b>
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>
<b>3.4 Populasi Sample .....</b>	<b>51</b>
3.4.1 Populasi Sampel .....	51
3.4.2 Sample dan Teknik Sampel .....	52
<b>3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>53</b>
3.5.1 Jenis Data .....	53
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	54
<b>3.6 Uji Validitas dan Realibilitas .....</b>	<b>55</b>
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner .....	55
<b>3.7 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>57</b>
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
<b><u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</u></b>	<b>64</b>
<b>4.1 Karakteristik Responden .....</b>	<b>64</b>
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
<b>4.2 Tingkat Kinerja/Persepsi atas Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>67</b>

<b>4.3 Tingkat Harapan atas Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>81</b>
<b>4.4 Penentuan Gap .....</b>	<b>94</b>
<b>4.5 Prioritized Customer Requirement .....</b>	<b>97</b>
<b>4.6 Pembuatan <i>House of Quality</i> (HOQ).....</b>	<b>99</b>
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
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	