

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Cohen, Lou. 1995. "Quality Function Deployment, How to make QFD Work for You". Addison-Wesley Publishing Company : New York.
- Daetz, D.B. Barnard, R. Norman, (1995), *Customer Integration : The Quality function Deployment (QFD) Laders Guide for Decision Making*, John Wiley & Sons,Inc., New York
- Ficalora, J.P., Cohen, L. & Cohen, L. 2010, *Quality function deployment and Six Sigma: a QFD handbook*, 2nd edn, Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Hair *et al.*, (1998). *Multivariate Data Analysis*, United States of America, Prentice-Hall International.
- Heizer, J. &. ((2006)). *Manajemen Operasi*, Edisi tujuh. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, J. &. (2009). *Operation Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Holloway (2008:140) Daymon, Christine., dan Immy Holloway. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta:
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Erlangga.
- Iriani, Yani dan Maria Barokah.2012. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian LPG 3KG (Studi Kasus Di PT GRAFFI FERDIANI GERRITS ENERGI).Bandung : Universitas Widyatama
- Ishak, A. (2010). *Manajemen Operasi*. Yogjakarta:: Graha Ilmu.
- Istijanto, 2005. "*Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*", Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kosasih, A. (2009). *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Prima Di Perpustakaan*.
- Liberman, G. J dan F. S. Hitler.1990. "Introduction to Operation Research". Fifth Edition, Mc Graw-Hill.
- Lincoln and Guba, 1985, *Naturalistic Inquiry*. Sage Publication, Inc, U.S.A.

- Milles & Huberman, 1992, Analisis Data Kualitatif, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Muhammad Idrus. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta: Erlangga.
- Narimawati, Umi. 2008. *Teknik-teknik Analisis Multivariat Untuk Riset Ekonomi*. Penerbit Bentang.
- Poerwanto, Eko dan Yasrin Zabidi. 2008. "Pengembangan Konsep Quality Assurance STTA Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment". *Jurnal Teknik Industri*. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) : Yogyakarta.
- Pramesti Anindita Tika. (2010). *Usulan Peningkatan Kualitas Layanan CDMA StarOne Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) di PT Indosat Tbk*. Jakarta. Institut Teknologi Telkom
- Prasetio, Andika. (2013). *Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Flexi Mobile Broadband Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment di Divisi Telkom Flexi Jakarta*. Institute Teknologi Telkom
- Puspasari, Dewi., Widha Setyanto, Nasir., Himawan Rakhmat. (2014). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Integrasi Service Quality dan Quality Fuction Deployment (Studi kasus: Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen System Industri*, Vol.2, No.6 page.p1251-1261. Portal Garuda
- Rahmana, Arief., Kamil, Mustofa., Soemantri,Endang., Olim, Ayi. (2014). *Integration of SERVQUAL and KANO Model Into QFD to Improve Quality of Simulation-Based Training on Project Management*. *Journal Industrial Engineering*. Vol.02, No.03 pp. 59-72. Insan Akademika Publications
- Rahmayanty, N., (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Riduwan & Kuncoro. 2011. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis*
- Rukamwati, Lita. (2012). *Usulan Pengembangan Kualitas Layanan Flexinet Prabayar dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment di PT Telkom Flexi Bekasi*. Institut Teknologi Telkom
- Rukmawati (2012) Afhita Dias Rukmawati dan Anis Chariri, S.E., M.Com, Ph.D, Akt, 2011, *Persepsi Manajer dan Auditor Eksternal Mengenai Efektivitas Metode Pendeteksian dan Pencegahan Tindakan Kecurangan Keuangan*, Skripsi : Fakultas Ekonomi : Universitas Diponegoro, Semarang.
- Satori, D'jaman dan Komariah (2009). *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

- Sekaran, U. 2007. *Research Methods for Business : A Skill Building Approach 2nd Edition*, John Wiley and Son. New York.
- Silalahi, uber (2010), *Metode Penelitian Sosial*. PT. Refika Aditama, Jakarta Indonesia.
- Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Syawali, Mahhhbib Rizki. (2012). *Rancangan Proses Bisnis Peningkatan Kualitas Layanan Data Telkomsel Menggunakan Metode Reengineering yang Terintegrasi dengan Sistem Informasi*. Institut Telknologi Telkom
- Taniredja, T., dkk. (2011). *Model-Model Pembelajaran Inovatif*, Bandung: Alfabeta.
- Tao, C. J., *et al.*, (2008). Apply 6-Sigma Methodology in Measuring the Competition Quality of Satisfaction Performance (An Example of ISP Industry), *Springer Quality and Quantity*, Vol 43, Issue 4, 677-694.
- Wibisono, G., Hantoro, G.D., (2008). *Mobile Broadband : Tren Teknologi Wireless Saat Ini dan Masa Datang*, Bandung, Informatika.
- Wijaya, A. ((2011).). *Pendidikan Matematika Realistik Suatu Alternatif pendekatan Pembelajaran*.
- Wiyogo., Surachman., Soenoko, Rudy., Widha Setyanto, Nasir. (2013). *Integrasi SERVQUAL dan Quality Function Deployment untuk Pengukuran Kualitas Layanan*. Studi Kasus: Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Palangka Raya). *Journal of Engineering and Management in Industrial System*, Vol.1, No.1 page.p21-25. Jemis.ub.ac.id
- Zikmund, W.G., Babin, B.J., Carr, J.C. and Griffin, M. (2010). *Business research methods*, 9th edn, Canada: South-Western Cengage Learning.

Sumber lainnya:

www.smartfren.com (annual report PT.Smartfren telecom Tbk.2013 halaman 6)

www.labs.sogeti.com/the-new-faces-of-internet-part-1

www.internetworldstats.com.

www.harianti.com/survei-bps-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tahun-2014/

www.akamai.com

www.emeraldinsight.com

www.slideshare.net

LAMPIRAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir yang merupakan syarat kelulusan program studi S1 Administrasi Bisnis Universitas Telkom, saya bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul “Peningkatan kualitas Layanan Smartfren Mobile Broadband dengan menggunakan metode Quality Function Deployment di Kota Bandung. Adapun kuesioner ini hanya digunakan untuk kepentingan penelitian sehingga semua jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya. Atas ketersediaan dan kerjasama Anda, penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Sabilal Rasyad

1203110077

Screening

Pilihlah salah satu dari pertanyaan berikut (yang paling sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu).

1. Apakah Bapak/Ibu pernah membeli produk *Smartfren Mobile Broadband*?
 - a. Ya (Jika ya, maka lanjut ke pertanyaan berikutnya)
 - b. Tidak (Jika tidak, maka pertanyaan berhenti sampai disini)

2. Apakah saat ini anda masih menggunakan produk smartfren?
 - a. Ya
 - b. Tidak, Provider apa yang saat ini anda gunakan?

Silakan lanjutkan pengisian kuisisioner.

I. Identitas Responden

Isilah pertanyaan dibawah ini pada bagian yang telah disediakan!

1. Jenis Kelamin : Pria
 Wanita

2. Usia : < 20 tahun
 20 – 29 tahun
 30 – 39 tahun
 > 40 tahun

3. Penghasilan per bulan : < Rp. 1.000.000
 Rp. 1.000.001 – Rp. 3.000.000
 Rp. 3.000.001 – Rp. 5.000.000
 Rp. > Rp. 5.000.000

4. Tempat tinggal/Daerah : Bandung Barat: (Cililin, Cihampelas, Cipeundeuy, Cisarua, Padalarang, Lembang, Parongpong, Sindangkerta, Batujajar, dll)
 Bandung Utara: (Dago, Sarijadi, Ciwaruga, Sukajadi, dll)
 Bandung Timur: (Cilengkrang, Cipadung, Cibiru, Cinunuk, Cileunyi, dll)
 Bandung Selatan: (Bojongsoang, Dayeuhkolot, Baleendah, Cipicung, Ciparay, Banjaran, Pangalengan, Soreang, dll)

5. Status/Pekerjaan : Mahasiswa/i
 Pengusaha

- () Pegawai Negeri
- () Pegawai Swasta
- () Ibu Rumah Tangga
- () Dll (sebutkan.....)

II. Tanggapan konsumen mengenai *Keinginan Pelanggan (Customer want)* pada PT Smartfren, Tbk.

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *check list* atas pernyataan di bawah ini menyangkut harapan Anda terhadap Pelayanan PT. Smartfren Telekom, Tbk. Beri tanda *check list* (√) satu untuk HARAPAN pada setiap nomor pernyataan yang disediakan.

Harapan Pelanggan

1. Sangat Tidak Sesuai Dengan Harapan (STSH)
2. Tidak Sesuai Harapan (TSH)
3. Sesuai Harapan (SH)
4. Sangat Sesuai Harapan (SSH)

Persepsi

1. Sangat Tidak Baik
2. Tidak Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

15	<i>Customer service</i> memberikan informasi dengan jelas dan mudah di pahami.								
16	<i>Customer service</i> memberikan layanan dengan professional.								
Installation Service (Pelayanan pemasangan)									
17	Kemudahan proses instalasi dan <i>setting</i> internet.								
18	Kemudahan registrasi paket internet.								
19	Kecepatan registrasi paket internet.								
20	Keberhasilan registrasi paket internet.								
Account Affair Handling Service (Layanan penanganan akun)									
21	Ketersediaan paket-paket internet.								
22	Kesesuaian paket internet dengan kenyataan pemakaian.								
23	Keakuratan tagihan pemakaian internet.								
Account Affair Handling Service (Layanan penanganan akun)									
24	Kemudahan cek status paket internet.								
25	Kemudahan pengisian pulsa.								

26	Kecepatan pulsa di terima.								
Claim service (layanan keluhan)									
27	Saluran media untuk keluhan pelanggan.								
28	Kemudahan dalam akses media keluhan.								
29	Kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan.								
30	Keberhasilan menyelesaikan keluhan pelanggan.								
Overall Impression (kesan keseluruhan)									
31	Nama baik perusahaan.								
32	Media promosi yang beragam.								
33	Promosi layanan internet yang menarik.								
34	Kesesuaian promosi internet dengan kenyataan.								

TERIMAKASIH