DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERSEMBAHAN
ABSTRAKSI i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR ISTILAH ix

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang I - 1
1.2 Perumusan Masalah I - 3
1.3 Tujuan Penelitian I - 3
1.4 Manfaat Penelitian I - 3
1.5 Batasan Penelitian I - 4

BAB II LANDASAN TEORI
2.1 Tinjauan Produk Layanan TELKOMFlexi II - 1
2.2 *Quality Function Deployment* II - 2
2.2.1 QFD Iterasi 1 II - 3
2.2.2 QFD Iterasi 2 II - 7
2.3 Matriks Klein Grid II - 8

BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Model Konseptual III - 1
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah III - 2
3.2.1 Tahap Penelitian Pendahuluan III - 4
3.2.1.1 Latar Belakang Penelitian III - 4
3.2.1.2 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian III - 4
3.2.1.3 Penentuan Batasan Masalah III - 4
3.2.1.4 Studi Pendahuluan III - 4
3.2.1.5 Identifikasi Responden Penelitian III - 4
3.2.2 Tahap Pengumpulan Data III - 5
3.2.2.1 Data Primer III - 5
3.2.2.2 Data Sekunder III - 5
3.2.3 Tahap Pengolahan dan Analisis Data III - 6
3.2.3.1 Pengolahan Data Kuesioner III - 6
3.2.3.2 Pengolahan QFD Iterasi 1 III - 6
3.2.3.3 Pengolahan QFD Iterasi 2 III - 9
3.2.3.4 Analisis Pengolahan Data III - 9
3.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran III - 9

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA
4.1 Pengumpulan Data IV - 1
4.1.1 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan IV - 1
4.1.2 Data Atribut Kebutuhan IV - 1
4.1.3 Penyebaran Kuesioner IV - 2
4.2 Pengolahan Data IV - 3
4.2.1 Pengkodean Kuesioner IV - 3
4.2.2 Perhitungan Bobot Tingkat Kepentingan IV - 3
4.2.3 Perhitungan Bobot Tingkat Performansi IV - 3
4.2.4 Pengolahan Data QFD Iterasi 1 IV - 5
4.2.4.1 Pengelompokkan Atribut Kebutuhan Berdasarkan Matriks Klein Grid IV - 5
4.2.4.2 *Planning Matrix* IV - 7
4.2.4.3 Penentuan *Technical Requirement* IV - 8
4.2.4.4 *Relationships* IV - 8
4.2.4.5 Penentuan *Technical Correlations* IV - 9
4.2.4.6 *Technical Matrix* IV - 9
4.2.5 Pengolahan Data QFD Iterasi 2 IV - 9
4.2.5.1 *Technical Requirement* IV - 9
4.2.5.2 *Critical Part Requirement* IV - 10
4.2.5.3 *Relationships* IV - 10
4.2.5.4 *Part Specification* IV - 10
4.2.5.5 *Column Weight* IV - 10
4.2.5.6 Target IV - 10

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN
5.1 Analisis Umum V - 1
5.1.1 Analisis Objek Penelitian V - 1
5.1.2 Analisis Pesaing V - 1
5.2 Analisis QFD Iterasi 1 V - 2
5.2.1 Analisis Tingkat Kepentingan V - 2
5.2.2 Analisis *Raw Weight* V - 5
5.2.3 Analisis *Technical Benchmarking* V - 9
5.2.5 Analisis Matriks Teknis V - 11
5.3 Analisis QFD Iterasi 2 V - 14
5.3.1 Analisis *Critical Part* V - 14
5.4 Pengembangan Kualitas Layanan TELKOMFlexi V - 16

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN
6.1 Kesimpulan VI - 1
6.2 Saran VI - 3
6.2.1 Saran Untuk PT. TELKOM VI - 3
6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya VI - 3

DAFTAR PUSTAKA x

LAMPIRAN
LAMPIRAN A
LAMPIRAN A1 Panduan Wawancara
LAMPIRAN A2 Rekapitulasi Hasil Wawancara
LAMPIRAN A3 Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN A4 Pengkodean Kuesioner
LAMPIRAN A5 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
LAMPIRAN A6 Perhitungan WAP
LAMPIRAN B
LAMPIRAN B1 Matriks *House of Quality*
LAMPIRAN B2 Matriks *Part Deployment*
LAMPIRAN C Rekomendasi Pengembangan Kualitas Layanan TELKOMFlexi