

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRAKSI.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR ISTILAH.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	I-1
1.2. Perumusan Masalah.....	I-2
1.3. Tujuan Penelitian.....	I-3
1.4. Manfaat Penelitian.....	I-3
1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Layanan Telkom Flexi.....	II-1
2.2. Layanan FlexiCOMBO.....	II-1
2.3. Metode Service Quality (SERVQUAL).....	II-2
2.4. Weighted Average Performance (WAP).....	II-3
2.5. Matriks Klein Grid.....	II-3
2.6. Metode Quality Function Deployment (QFD).....	II-5
2.6.1. QFD Iterasi 1.....	II-5
2.6.2. QFD Iterasi 2.....	II-8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Struktur Masalah.....	III-1
3.1.1. Model Konseptual.....	III-1
3.1.2. Sistematis Pemecahan Masalah.....	III-3
3.2. Langkah-Langkah Penyelesaian Masalah.....	III-4
3.2.1. Tahap Pendahuluan.....	III-4
3.2.1.1. Studi Literatur.....	III-4
3.2.1.2. Studi Lapangan.....	III-4
3.2.1.3. Identifikasi Responden Penelitian.....	III-4
3.2.2. Tahap Pengumpulan Data.....	III-4
3.2.2.1. Tahap Pendahuluan.....	III-5
3.2.2.2. Identifikasi dan Pengelompokan Atribut Kebutuhan.....	III-5
3.2.2.3. Pengumpulan Data Penelitian dan Pengkodean Kuisisioner.....	III-5
3.2.3. Tahap Pengolahan Data.....	III-6
3.2.3.1. Pengolahan Data Kuisisioner.....	III-6
3.2.3.2. Perancangan House of Quality (QFD Iterasi 1).....	III-6
3.2.3.3. Perancangan QFD Iterasi 2.....	III-9
3.3.4. Tahap Analisis Hasil dan Rekomendasi.....	III-9
3.3.4.1. Analisis Hasil Pengolahan Data dan Konsep Pengembangan...	III-9
3.3.5. Tahap Kesimpulan dan Saran.....	III-9
BAB IV PENGOLAHAN DAN PENGUMPULAN 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.	Perancangan Kuisisioner.....	IV-3
4.1.4.	Penyebaran Kuisisioner.....	IV-3
4.2.	Pengolahan Data.....	IV-3
4.2.1.	Pengkodean Kuisisioner.....	IV-3
4.2.2.	Perhitungan Bobot Tingkat Kepentingan.....	IV-3
4.2.3.	Perhitungan Bobot Tingkat Kepuasan.....	IV-4
4.3.	Perhitungan SERVQUAL.....	IV-5
4.4.	Perancangan House of Quality (QFD Iterasi 1).....	IV-5
4.4.1.	Perancangan Matriks Perencanaan – Atribut Kebutuhan.....	IV-5
4.4.2.	Perancangan Matriks Atribut Kebutuhan – Karakteristik Teknis.....	IV-8
4.4.3.	Perancangan Matriks Kekuatan Hubungan Antara Atribut Kebutuhan dan Karakteristik Teknis.....	IV-9
4.4.4.	Perancangan Matriks Korelasi Antar Karakteristik Teknis.....	IV-10
4.4.5.	Perancangan Matriks Target – Karakteristik Teknis.....	IV-10
4.5.	Perancangan Part Deployment (QFD Iterasi 2).....	IV-12
4.5.1.	Perancangan Matriks Karakteristik Teknis – Part Deployment.....	IV-12
4.5.2.	Perancangan Matriks Kekuatan Hubungan Antara Karakteristik Teknis Dan Part Deployment.....	IV-12
4.5.3.	Perancangan Matriks Target – Part Deployment.....	IV-12

BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI

5.1.	Analisis Umum.....	V-1
5.1.1.	Analisis Objek Penelitian.....	V-1
5.1.2.	Analisis Pesaing.....	V-1
5.2.	Analisis House of Quality (QFD Iterasi 1).....	V-2
5.2.1.	Analisis Tingkat Kepentingan.....	V-2
5.2.2.	Analisis Tingkat Performansi.....	V-5
5.2.3.	Analisis SERVQUAL.....	V-9
5.2.4.	Analisis Perbandingan Performansi FlexiCOMBO dan Esia Go Go.....	V-10
5.2.5.	Analisis Goal.....	V-12
5.2.6.	Analisis Sales Point.....	V-15
5.2.7.	Analisis Raw Weight.....	V-15
5.2.8.	Analisis Korelasi Teknis.....	V-18
5.2.9.	Analisis Matriks Teknis.....	V-19
5.2.10.	Analisis Technical Benchmarking.....	V-22
5.3.	Analisis QFD Iterasi 2.....	V-22
5.3.1.	Analisis Critical Part.....	V-22
5.4.	Konsep Pengembangan FlexiCOMBO.....	V-25

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1.	Kesimpulan.....	VI-1
6.2.	Sarana- Saran.....	VI-1
6.2.1.	Saran Untuk PT. Telkom.....	VI-1
6.2.2.	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	VI-1

DAFTAR PUSTAKA DAFTAR LAMPIRAN