

Lembar Pengesahan	i
Abstraksi	ii
Abstract	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
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 – 2
1.4 Manfaat Penelitian	I – 2
1.5 Batasan Masalah	I – 3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Contact Center 147 PT. Telkom	II – 1
2.2 Quality Function Deployment (QFD).....	II – 1
2.2.1 House of Quality.....	II – 1
2.2.2 <i>Part Deployment</i>	II – 4
2.3 <i>Weighted Average Performance (WAP)</i>	II – 5
2.4 Matriks <i>Klein Grid</i>	II – 5

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Model Konseptual.....	III – 1
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	III – 2
3.3.1 Tahap Pendahuluan.....	III – 3
3.3.1.1 Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, dan Tujuan Penelitian...	III – 3
3.3.1.2 Studi Lapangan	III – 3
3.3.1.3 Studi Literatur.....	III – 3
3.3.2 Tahap Pengumpulan Data	III – 3
3.3.2.1 Identifikasi Kebutuhan Data.....	III – 3
3.3.2.2 Penentuan Metode Pengumpulan Data.....	III – 4
3.3.2.3 Identifikasi Kebutuhan Konsumen PT. TELKOM.....	III – 4
3.3.2.4 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Contact Center 147 PT. Telkom	III – 5
3.3.2.5 Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Contact Center 116 PT. Telkomsel.....	III – 7
3.3.3 Tahap Pengolahan Data	III – 8
3.3.3.1 Merancang <i>House of Quality</i> (QFD iterasi 1).....	III – 8
3.3.3.2 Merancang <i>Part Deployment</i> (QFD iterasi 2).....	III – 9
3.3.4 Tahap Analisis Data.....	III – 9
3.3.5 Kesimpulan dan Saran.....	III – 9

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan Contact Center 147 PT. Telkom.....	IV – 1
4.1.1 Perancangan Panduan Wawancara.....	IV – 1

4.1.2	Penentuan Sampel.....	IV – 2
4.1.3	Pelaksanaan Wawancara.....	IV – 2
4.1.4	Pengolahan Hasil Wawancara	IV – 2
4.2	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Contact Center 147 PT. Telkom.....	IV – 4
4.2.1	Perancangan Kuisisioner.....	IV – 4
4.2.2	Penentuan Sampel.....	IV – 5
4.2.3	Pelaksanaan Penyebaran Kuisisioner	IV – 5
4.2.4	Pengolahan Hasil Kuisisioner.....	IV – 5
4.3	Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Contact Center 147 PT.Telkom	IV – 7
4.3.1	Perancangan Kuisisioner	IV – 7
4.3.2	Penentuan Sampel	IV – 7
4.3.3	Pelaksanaan Penyebaran Kuisisioner.....	IV – 8
4.3.4	Pengolahan Hasil Kuisisioner	IV – 8
4.4	Perancangan <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi 1)	IV – 9
4.4.1	Pembuatan Matrik Perencanaan—Atribut Kebutuhan	IV – 9
4.4.2	Pembuatan Matriks Atribut Kebutuhan—Persyaratan Teknis	IV–17
4.4.3	Pembuatan Matriks Korelasi antar Persyaratan Teknis	IV–18
4.4.4	Pembuatan Matriks Kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Karakteristik Teknis	IV–19
4.4.5	Pembuatan matrik teknis	IV–19
4.4.5.1	Pembuatan tingkat kesulitan setiap karakteristik teknis	IV–19
4.4.5.2	Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	IV–20
4.4.5.3	Identifikasi Technical Competitive Benchmarking	IV–21
4.5	Perancangan <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi 2)	IV–26
4.5.1	Karakteristik <i>Critical Part</i>	IV–26
4.5.2	Penentuan <i>direction of goodness</i> dari tiap karakteristik part.....	IV–27
4.5.3	Penentuan <i>Relationship</i>	IV–29
4.5.4	Matrik Teknis	IV–29
4.5.4.1	Penentuan Tingkat Kesulitan	IV–29
4.5.4.2	Penentuan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi Karakteristik <i>Critical Part</i>	IV–30
4.5.3.3	<i>Part Competitive Benchmarking</i>	IV–32
4.5.3.4	Target Karakteristik <i>Critical Part</i>	IV–34

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 Terhadap <i>House of Quality</i> (QFD iterasi 1)	V – 2
5.2.1	Analisis Terhadap Atribut Kebutuhan	V – 2
5.2.2	Analisis Terhadap Matriks Perencanaan—Atribut Kebutuhan	V – 7
5.2.3	Analisis Tingkat Kepentingan	V – 7
5.2.4	Analisis Tingkat Kepuasan	V–12
5.2.5	Analisis <i>Goal</i>	V–16
5.2.6	Analisis <i>Improvement Ratio</i>	V–19
5.2.7	Analisis <i>Sales Point</i>	V–25

5.2.8	Analisis <i>Raw Weight</i>	V-28
5.2.9	Analisis Korelasi Teknis	V-31
5.2.10	Analisis Terhadap Persyaratan Teknis	V-31
5.2.11	Analisis Terhadap Matriks Kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Persyaratan Teknis	V-35
5.2.12	Analisis Technical Benchmarking	V-35
5.2.13	Analisis Nilai Kontribusi masing-masing Karakteristik Teknis	V-36
5.2.14	Analisis Penetapan Target Masing-masing Karakteristik Teknis	V-38
5.3	Analisis Terhadap <i>Critical Part</i> (QFD Iterasi 2)	V-42
5.3.1	Analisis Kontribusi dan Target dari <i>Critical Part</i>	V-42
5.3.2	Analisis Penetapan Target Masing-masing Karakteristik <i>Critical Part</i> ..	V-44
5.4	Konsep Peningkatan Perbaikan Contact Center 147 PT. Telkom	V-49

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	VI – 1
6.2	Saran	VI – 4

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN