

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR LAMPIRAN.....	8
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR SINGKATAN.....	12
DAFTAR ISTILAH.....	13
Bab I Pendahuluan.....	14
I.1 Latar Belakang.....	14
I.2 Perumusan Masalah.....	17
I.3 Tujuan Penelitian.....	17
I.4 Batasan Penelitian.....	17
I.5 Manfaat Penelitian.....	17
Bab II Landasan Teori.....	18
II.1 <i>Knowledge Management</i>	18
II.2 <i>Knowledge Management Strategy</i>	22
II.3 QFD.....	22
II.4 <i>Most Admired Knowledge Enterprise</i>	27
II.5 Metode AHP.....	28
II.6 <i>Knowledge Management</i> di PT TELKOM.....	29
Bab III Metodologi Penelitian.....	31
III.1 Model Konseptual.....	31

III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	32
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	38
IV.1. Identifikasi Tingkat Kepentingan Atribut dalam MAKE <i>Study</i>	38
IV.2 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Bobot dari Atribut.....	44
IV.3 Perancangan <i>House of Quality</i>	53
IV.3.2 Penentuan Skor Atribut.....	60
IV.3.3 Penentuan <i>Sales Point</i>	64
IV.3.4 Perhitungan Improvement Ratio.....	69
IV.3.5 Perhitungan Raw weight dan Normalisasi Raw weight.....	73
IV.4 Pembuatan Matriks Atribut Kebutuhan-Persyaratan Teknis.....	79
IV.5 Perancangan <i>Part Deployment</i>	89
BAB V ANALISIS dan PEMBAHASAN.....	94
V.1 Analisis Objek Penelitian.....	94
V. 2 Analisis Bobot.....	105
V.3 Analisis <i>Raw Weight</i>	115
V.4 Analisis <i>Technical Benchmarking</i>	127
V.5 Analisis Matriks Teknis.....	128
V.6 Analisis Part Deployment.....	134
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	140
VI.1 Kesimpulan.....	140
VI.2 Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	145