

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
i	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS
ii	
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR
vi	
ABSTRAKSI
iii	
ABSTRACT
iv	
UCAPAN TERIMA KASIH
vii	
DAFTAR ISI
ix	
DAFTAR LAMPIRAN
xii	
DAFTAR GAMBAR
xiii	
DAFTAR TABEL
xiv	
DAFTAR SINGKATAN
xvi	
DAFTAR ISTILAH
xviii	
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar	Belakang
.....	1

1.2	Perumusan	Masalah	
		6
1.3	Tujuan	Penelitian	
		6
1.4	Manfaat	Penelitian	
		7
1.5	Batasan	Masalah	
		7
1.6	Sistematika Penulisan.....		
	7		

BAB II : LANDASAN TEORI

2.1	Definisi	Kualitas	Jasa
		9
2.2	<i>Service</i>	<i>Quality</i>	(SERVQUAL)
		9
2.3	<i>Quality</i>	<i>Function</i>	<i>Deployment</i> (QFD)
		11
2.3.1	<i>Matriks</i>	<i>House</i>	<i>of</i> <i>Quality</i>
		11
2.3.2	<i>Part</i>	<i>of</i>	<i>Deployment</i>
		14
2.4	<i>Weight</i>	<i>Average</i>	<i>Performance</i> (WAP)
		15
2.5	Matriks Klein Grid	
	15		
2.6	Teknik <i>Sampling</i>	
		17
2.6.1	Ukuran <i>Sampling</i>	
	17		

2.6.2 Metoda <i>Sampling</i>	17
------------------------------------	----

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Model Konseptual	22
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah	24
3.2.1 Tahap Identifikasi dan Penelitian Awal	25
3.2.1.1 Perumusan Masalah	25
3.2.1.2 Tujuan Penelitian	25
3.2.1.3 Studi Pustaka dan Studi Lapangan	25
3.2.1.4 Identifikasi Responden Kuesioner dan Penentuan Sampel.....	27
3.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	27
3.2.2.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	29
3.2.2.2 Identifikasi skor SERVQUAL	30
3.2.2.3 Identifikasi <i>Voice of Customer</i>	31
3.2.2.4 Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Pesaing	31
3.2.2.5 Merancang <i>House of Quality</i> atau produk <i>Planning Matrix</i>	32

3.2.2.6 Merancang <i>Part Deployment</i>	39
3.2.3 Tahap Analisis dan Kesimpulan	42
3.2.3.1 Analisa dan Usulan Program Peningkatan Layanan Internet <i>Broadband</i>	XL
3.2.3.2 Kesimpulan dan Saran	42
 BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Hasil Identifikasi Atribut Kebutuhan	43
4.2 Hasil Identifikasi Skor <i>SERVQUAL</i>	44
4.3 Hasil Identifikasi <i>Voice of Customer</i>	47
4.4 Hasil Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Pesaing	48
4.5 Hasil perancangan <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi 1)	49
4.5.1 Hasil Penggolongan - Atribut Kebutuhan (<i>Planing</i>)	49
4.5.2 Matriks Atribut Kebutuhan – Karakteristik Teknis (<i>Technical Response</i>)	53
4.5.3 Matrik kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Karakteristik teknis	55

4.5.4	Matrik korelasi antara karakteristik teknis	55
4.5.5	Matrik Target	55
4.6	Perancangan <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi 2)	59
4.6.1	Pemmbuatan Matriks Karakteristik Teknis –Persyaratan Part	59
4.6.2	Pembuatan Matriks Kekuatan Hubungan antara Karakteristik Teknis dan Persyaratan Part	60
4.6.3	Pembuatan Matrik Target –Persyaratan Part	60

BAB V : ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI

5.1	Analisis Hasil Pengolahan Data	64
5.2.1	Analisis Terhadap Atribut Kebutuhan	64
5.2.2	Analisis terhadap hasil perhitungan SERVQUAL	69
5.2.3	Analisis perbandingan tingkat kepuasan pelanggan Internet <i>Broadband</i> XL dan Telkomsel <i>FLASH</i>	75
5.2.4	Analisis terhadap <i>House of Quality</i> (QFD iterasi 1)	76
5.2.5	Analisis terhadap <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi 2)	106

5.2 Rekomendasi	
112	

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	
121	

6.2 Saran	
123	

DAFTAR PUSTAKA	
124	

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A :

Paduan Wawancara

Kuisisioner Tingkat Ekspektasi dan Tingkat Persepsi Pelanggan Internet
Broadband XL

Kuisisioner Tingkat Persepsi Pelanggan Telkomsel Flash

LAMPIRAN B :

Rekap Data Wawancara

Uji Kolerasi / Uji Reliabilitas

LAMPIRAN C :

Iterasi 1 (House of Quality)

Iterasi 2 (Part Deployment)

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 : Kondisi perkembangan penggunaan layanan data dibandingkan dengan tahun sebelumnya 2
- Gambar 1.2 : Perkembangan *Data rate* untuk Setiap Generasi Teknologi Telekomunikasi 4
- Gambar 1.2 : Kondisi Peringkat “*Spontaneous Awareness*” dan Produk yang “Ingin dibeli ketika digunakan” Dibandingkan dengan *Provider*