

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Lembar Pernyataan Orisinalitas.....	ii
Abstraksi.....	iii
Abstract.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Singkatan dan Lambang.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	i
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	7
I.5 Batasan Masalah	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
II.1 Pemilihan Metode Penelitian.....	9
II.2 Studi Literatur	9
II.2.1 “Usulan Perbaikan Layanan TelkomnetInstan dengan Menggunakan Metode QFD di Bandung” (Samosir, 2007)	10
II.2.2 “Usulan Peningkatan Kualitas layanan CDMA STARONE Menggunakan Metode QFD Di PT INDOSAT, Tbk. Jakarta” (Pramesi, 2010).....	11
II.3 Deskripsi Layanan Flexi <i>Mobile Broadband</i>	12
II.4 Kualitas jasa.....	15
II.5 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	15
II.5.1 <i>House of Quality</i> (HoQ)	18
II.5.2 Matriks Klein Grid	24
II.5.3 <i>Weighted Average Performance</i> (WAP)	26
II.5.4 <i>Part Deployment</i>	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
III.1 Model Konseptual	28
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	30
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	32
III.2.1.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah	32
III.2.1.2 Tujuan Penelitian	32
III.2.1.3 Studi Literatur dan Studi Lapangan	32
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data.....	33
III.2.2.1 Identifikasi Kebutuhan Data	33
III.2.2.2 Pengumpulan Data	34
III.2.2.3 Identifikasi Kebutuhan Konsumen <i>Flexi Mobile Broadband</i>	35
III.2.2.4 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen	36
III.2.3 Tahap Pengolahan Data	38
III.2.4 Tahap Analisis Data.....	39
III.2.4.1 Analisis matriks HoQ dan <i>Part Deployment</i>	40
III.2.4.2 Rekomendasi Perbaikan Layanan <i>Flexi Mobile Broadband</i>	41
III.2.5 Kesimpulan dan Saran	41
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	42
IV. 1 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan <i>Flexi Mobile Broadband</i>	42
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara.....	42
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara	43
IV.1.3 Penentuan Jumlah Sampel	43
IV.1.4 Pelaksanaan Wawancara.....	44
IV.1.5 Pengolahan Hasil Wawancara	44
IV.2 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan <i>Flexi Mobile Broadband</i>	47
IV.2.1 Perancangan Kuesioner	47
IV.2.2 Penentuan Sampel.....	48

IV.2.3 Pelaksanaan Penyebaran Kuesioner	48
IV.2.4 Pengolahan Data Kuesioner.....	49
IV.2.4.1 Pengkodean	49
IV.2.4.2 Rekap Data.....	49
IV.2.4.3 Uji Validitas Kuesioner	50
IV.2.4.4 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	52
IV.2.4.5 Perhitungan WAP	52
IV.3 Identifikasi Tingkat Kepuasan Konsumen Kompetitor.....	55
IV.3.1 Perancangan Kuesioner Kompetitor	55
IV.3.2 Penentuan Responden dan Pelaksanaan Penyebaran Kuesioner	55
IV.3.3 Pengolahan Hasil Kuesioner Kompetitor	56
IV.4 Perancangan <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi 1)	57
IV.4.1 Pembuatan Matriks Perencanaan—Atribut Kebutuhan	57
IV.4.2 Pembuatan Matriks Atribut Kebutuhan – Persyaratan Teknis	67
IV.4.3 Pembuatan Korelasi antara Karakteristik Teknis	73
IV.4.4 Pembuatan Matriks Kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Karakteristik Teknis (<i>Relationship</i>).....	73
IV.4.5 Pembuatan Matriks Teknis	74
IV.4.5.1 Pembuatan Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis	74
IV.4.5.2 Perhitungan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	75
IV.4.5.3 Pengidentifikasian <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	77
IV.4.5.4 Target Karakteristik Teknis	79
IV.5 Perancangan <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi II).....	81
IV.5.1 Identifikasi <i>Critical Part</i>	81
IV.5.2 Penentuan <i>Direction of Goodness</i> dari Tiap <i>Critical Part</i>	81
IV.5.3 Penentuan Matriks kekuatan hubungan antara karakteristik teknis dan <i>Critical part</i>	83
IV.5.4 Pembuatan Matrik Target – <i>Critical Part</i>	83
IV.5.4.1 Penentuan Tingkat Kesulitan setiap <i>Critical Part</i>	83

IV.5.3.2 Penentuan Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi <i>Critical Part</i>	84
IV.5.3.3 Target <i>Critical Part</i>	86
BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI	90
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	90
V.1.1 Analisis Terhadap <i>House of Quality</i>	90
V.1.1.1 Analisis Matriks Perencanaan - Atribut Kebutuhan.....	90
V.1.1.2 Analisis Tingkat Kepentingan	91
V.1.1.2 Analisis Tingkat Kepuasan.....	98
V.1.1.3 Analisis <i>Goal</i>	108
V.1.1.4 Analisis <i>Improvement Ratio</i>	114
V.1.1.5 Analisis <i>Sales Point</i>	119
V.1.1.6 Analisis <i>Raw Weight</i>	120
V.1.1.7 Analisis Korelasi Teknis	126
V.1.1.8 Analisis Terhadap Matriks Kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Karakteristik Teknis	126
V.1.1.9 Analisis <i>Technical Benchmarking</i>	127
V.1.1.10 Analisis Nilai Kontribusi Pada Karakteristik Teknis	127
V.1.2 Analisis Terhadap <i>Critical Part</i> (QFD Iterasi 2).....	134
V.1.2.1 Analisis Nilai Kontribusi Pada <i>Critical Part</i>	134
V.2 Rekomendasi Perbaikan layanan <i>Flexi Mobile Broadband</i>	141
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	188
VI.1 Kesimpulan	188
VI.2 Saran – saran	192
VI.2.1 Saran Untuk PT Telkom	192
VI.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	192
DAFTAR PUSTAKA.....	194
DAFTAR LAMPIRAN.....	196