

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAKSI.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR ISTILAH	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Service Quality.....	7
2.2 Metode Servqual.....	8
2.3 QFD.....	10
2.3.1 QFD Interaksi I	12
2.3.2 QFD Interaksi 2.....	16
2.3.3 Matriks Klein Grid.....	18
2.3.4 Weighted Average Performance (WAP).....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model Konseptual.....	20
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah	21
3.2.1 Tahap Pendahuluan	24
3.2.2 Tahap Pengumpulan Data	25
3.2.3 Tahap Pengolahan Data	28
3.2.4 Tahap Analisa Data	30
3.2.5 Kesimpulan dan Saran.....	31

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan responden menggunakan layanan <i>Call Center</i> 147 terhadap layanan <i>Call Center</i> 147.....	32
4.1.1	Perancangan Kuesioner.....	32
4.1.2	Penentuan Responden Kuesioner.....	33
4.1.3	Penyebaran Kuesione	33
4.1.4	Pengolahan Data Kuesioner.....	33
4.2	Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Kompetitor	44
4.2.1	Pengolahan Hasil Kuesioner Kompetito	44
4.3	Perancangan <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi 1.....	45
4.3.1	Pembuatan Matriks Perencanaan Atribut Kebutuhan	45
4.3.2	Pembuatan Matriks Atribut Kebutuhan Persyaratan Teknis	56
4.3.3	Pembuatan Korelasi antara Karakteristik Teknis	57
4.3.4	Pembuatan Matriks Kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Karakteristik Teknis (<i>Relationship</i>)	58
4.3.5	Pembuatan Matriks Teknis	59
4.4	Perancangan <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi II)	62
4.4.1	Identifikasi <i>Critical Part</i>	62
4.4.2	Penentuan <i>Direction of Goodness</i> Dari Tiap <i>Critical Part</i>	62
4.4.3	Pembuatan Matriks Kekuatan Hubungan antara Karaktristik Teknis dan <i>Critical Part</i>	63
4.4.4	Pembuatan Matriks Target <i>Critical Part</i>	63

BAB V ANALISA DAN REKOMENDASI

5.1	Analisis Karakteristik Pengguna Layanan <i>Call Center</i> 147.....	68
5.2	Analisis Pengolahan Data.....	69
5.2.1	Analisis Dimensi SERVQUAL.....	69
5.2.2	Analisis Terhadap <i>House of Quality</i> (QFD iterasi 1)	71
5.2.3	Analisis Terhadap <i>Part Deployment</i> (QFD iterasi 2)	94
5.3	Rekomendasi	97

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....99

6.2 Saran102

DAFTAR PUSTAKA