

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR PERSAMAAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xvii
DAFTAR ISTILAH	xviii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Penelitian	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Kontribusi Penelitian	7
I.7 Sistematika Penulisan.....	7
Bab II Landasan Teori	9
II.1 <i>Service Quality (Servqual)</i>	9
II.2 Dimensi <i>Responsiveness</i>	10
II.3 Dimensi <i>Communication</i>	10
II.4 Dimensi <i>Tangibles</i>	11

II.5	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	11
II.6	Telkomsel Cash.....	12
II.7	Penelitian Terdahulu	15
II.7.1	Evaluasi Pelayanan Kualitas <i>Agency Bank X</i> di Surabaya.....	15
II.7.2	<i>Evaluating Service Quality Dimensions within e-Commerce SMEs</i>	16
II.7.3	<i>Superior Service Quality in Indian Cellular Telecommunication Industry A Source of Sustainable Competitive Advantage in an Emerging Economy</i>	17
II.8	Matriks Klein Grid	17
Bab III	Metodologi Penelitian	20
III.1	Model Konseptual	20
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	21
III.2.1	Studi Pendahuluan	24
III.2.2	Studi Literatur.....	24
III.2.3	Identifikasi Masalah.....	24
III.2.4	<i>Voice Of Customer</i>	25
III.2.5	Identifikasi Atribut Kebutuhan Dimensi <i>Servqual</i>	25
III.2.6	Uji Validitas Isi Menggunakan <i>Paper</i>	25
III.2.7	Desain Kuesioner.....	25
III.2.8	<i>Pretest</i>	27
III.2.9	Uji Validitas	27
III.2.10	Uji Realibilitas.....	27
III.2.11	Pengumpulan Data Lanjutan	28
III.2.12	Responden Penelitian.....	28
III.2.13	Pengolahan Hasil Kuesioner	29
III.2.14	<i>Interview Voice of Engineering</i> kepada Pihak Telkomsel.....	29
III.2.15	Pembuatan Matriks Klein Grid.....	29
III.2.16	<i>House of Quality</i>	29
III.2.17	Matriks <i>Part Deployment</i>	31
III.2.18	Analisis Data	32
III.2.19	Penyusunan Rekomendasi Perbaikan Layanan T-Cash.....	33

III.2.20	Verifikasi Rekomendasi Usulan Perbaikan.....	33
III.2.21	Kesimpulan dan Saran	34
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	35
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan Pelanggan T-Cash.....	35
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara	35
IV.1.2	Penentuan Responden Wawancara	36
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara	36
IV.1.4	Pengolahan Hasil Wawancara	36
IV.2	Desain Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Kebutuhan.....	38
IV.2.1	Operasionalisasi Variabel Dimensi <i>Servqual</i>	38
IV.2.2	Penentuan Karakteristik Responden Kuesioner	39
IV.2.3	Penentuan Teknik dan Ukuran Sampel.....	39
IV.3	<i>Pretest</i>	40
IV.3.1	Pengkodean	40
IV.3.2	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	41
IV.4	Penyebaran Kuesioner	45
IV.5	Pengolahan Hasil Kuesioner.....	45
IV.5.1	Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan dari T-Cash	45
IV.5.2	Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Kompetitor Duit Pos.....	47
IV.5.3	Matriks Klein Grid.....	48
IV.5.4	Perancangan <i>House of Quality</i>	50
IV.5.5	Pembuatan <i>Part Deployment</i>	71
Bab V	Analisis Data dan Rekomendasi	78
V.1	Analisis Objek Penelitian	78
V.1.1	Analisis Pesaing.....	81
V.2	Analisis QFD Iterasi 1 (<i>House of Quality</i>)	82
V.2.1	Analisis Terhadap Matriks Perencanaan.....	82
V.2.2	Analisis Korelasi Teknis.	101

V.2.3	Analisis Matriks Kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Karakteristik Teknis.	101
V.2.4	Analisis <i>Technical Benchmarking</i>	102
V.2.5	Analisis Nilai Kontribusi Karakteristik Teknis.	102
V.3	Analisis <i>Critical Part</i> (QFD iterasi 2).....	107
V.4	Analisis Prioritas Pengembangan Berdasarkan Karakteristik Teknis	110
V.5	Rekomendasi.....	118
Bab VI	Kesimpulan dan Saran.....	126
VI.1	Kesimpulan.....	126
VI.2	Saran.....	129
VI.2.1	Saran untuk Perusahaan	129
VI.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	130
DAFTAR PUSTAKA.....		131