

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Alternatif Solusi	8
I.3 Rumusan Masalah.....	9
I.4 Tujuan Masalah.....	9
I.5 Batasan Masalah	10
I.6 Manfaat	10
I.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI.....	12
II.1 Kajian Literatur Terkait	12
II.1.1 Kajian <i>Service Quality</i> pada <i>Internet Service Provider</i>	12
II.1.2 Kajian Metode Perbaikan.....	15
II.2 Alasan Pemilihan Metode	16
II.2.1 Perbandingan Metode	16
II.2.2 Teori Penyelesaian Masalah.....	17
BAB III	24
METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH	24

III.1	Sistematika Perancangan.....	24
III.1.1	Mekanisme Pengumpulan Data	24
III.1.2	Tahap Perancangan	25
III.1.3	Memverifikasi Rancangan	34
III.1.4	Memvalidasi Rancangan	34
III.2	Identifikasi Sistem Terintegrasi	34
III.3	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	35
BAB IV		36
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		36
IV.1	Pengumpulan Data	36
IV.1.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	36
IV.1.2	Perancangan Kuesioner.....	41
IV.1.3	Uji Validitas Isi	43
IV.1.4	<i>Pretest</i>	43
IV.1.5	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	51
IV.1.6	Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	51
IV.2	Pengolahan Data Kuesioner	51
IV.2.1	<i>Screening</i>	51
IV.2.2	Rekapitulasi Karakteristik Responden	52
IV.2.3	Pengolahan Data Kuesioner <i>ISP-Servqual</i>	53
IV.2.4	Pengolahan Data Kuesioner Kano	54
IV.2.5	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	55
IV.2.6	Analisis CSC dan Kategori Kano.....	57
IV.2.7	Integrasi <i>ISP-Servqual</i> dan Model Kano.....	62
IV.2.8	Analisis Kondisi Eksisting Layanan Indihome	66
IV.2.9	Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Berdasarkan Kondisi Eksisting.....	84
IV.2.10	Pengelompokan Rekomendasi Berdasarkan Elemen Sistem Terintegrasi ..	89
IV.3	Perancangan Sistem Terintegrasi	90
BAB V		92
ANALISIS		92
V.1	Verifikasi dan Validasi.....	92
V.1.1	Verifikasi.....	92

V.1.2 Validasi	94
V.2 Analisis Hasil	98
BAB VI	104
KESIMPULAN DAN SARAN	104
VI.1 Kesimpulan	104
VI.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106