

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRAKSI	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR ISTILAH	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I - 1
1.2 Perumusan Masalah	I - 2
1.3 Tujuan Penelitian	I - 2
1.4 Manfaat Penelitian	I - 2
1.5 Batasan Penelitian	I - 2
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Layanan 3G Telkomsel	II - 1
2.2 <i>Quality Function Deployment</i>	II - 2
2.2.1 QFD Iterasi 1	II - 3
2.2.2 QFD Iterasi 2	II - 7
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model Konseptual	III - 1
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	III - 3
3.2.1 Tahap Penelitian Pendahuluan	III - 4
3.2.1.1 Latar Belakang Penelitian	III - 4
3.2.1.2 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian	III - 4
3.2.1.3 Penentuan Batasan Masalah	III - 4
3.2.1.4 Studi Pendahuluan	III - 4
3.2.1.5 Identifikasi Responden Penelitian	III - 4
3.2.2 Tahap Pengumpulan Data	III - 5
3.2.2.1 Data Primer	III - 5
3.2.2.2 Data Sekunder	III - 5
3.2.3 Tahap Pengolahan dan Analisis Data	III - 5
3.2.3.1 Pengolahan Data Kuesioner	III - 5
3.2.3.2 Pengolahan QFD Iterasi 1	III - 6
3.2.3.3 Pengolahan QFD Iterasi 2	III - 9
3.2.3.4 Analisis Pengolahan Data	III - 9
3.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	III - 9
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data	IV - 1
4.1.1 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	IV - 1
4.1.2 Data Atribut Kebutuhan	IV - 1
4.1.3 Penyebaran Kuesioner	IV - 2

4.2 Pengolahan Data	IV - 2
4.2.1 Pengkodean Kuesioner	IV - 2
4.2.2 Perhitungan Bobot Tingkat Kepentingan	IV - 2
4.2.3 Perhitungan Bobot Tingkat Performansi	IV - 3
4.2.4 Pengolahan Data QFD Iterasi 1	IV - 4
4.2.4.1 <i>Planning Matrix</i>	IV - 4
4.2.4.2 Penentuan <i>Technical Requirement</i>	IV - 5
4.2.4.3 <i>Relationships</i>	IV - 6
4.2.4.4 Penentuan <i>Technical Correlations</i>	IV - 6
4.2.4.5 <i>Technical Matrix</i>	IV - 6
4.2.5 Pengolahan Data QFD Iterasi 2	IV - 7
4.2.5.1 <i>Technical Requirement</i>	IV - 7
4.2.5.2 <i>Critical Part Requirement</i>	IV - 7
4.2.5.3 <i>Relationships</i>	IV - 7
4.2.5.4 <i>Part Specification</i>	IV - 7
4.2.5.5 <i>Column Weight</i>	IV - 7
4.2.5.6 Target	IV - 7

BAB V ANALISIS DATA

5.1 Analisis Umum	V - 1
5.1.1 Analisis Objek Penelitian	V - 1
5.1.2 Analisis Pesaing	V - 1
5.2 Analisis QFD Iterasi 1	V - 2
5.2.1 Analisis Tingkat Kepentingan	V - 2
5.2.2 Analisis <i>Raw Weight</i>	V - 6
5.2.3 Analisis <i>Technical Benchmarking</i>	V - 8
5.2.5 Analisis Matriks Teknis	V - 9
5.3 Analisis QFD Iterasi 2	V - 10
5.3.1 Analisis <i>Critical Part</i>	V - 10
5.4 Pengembangan Kualitas Layanan 3G Telkomsel	V - 12

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	VI - 1
6.2 Saran	VI - 3
6.2.1 Saran Untuk PT. TELKOM	VI - 3
6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	VI - 3

DAFTAR PUSTAKA

x

LAMPIRAN

LAMPIRAN A

LAMPIRAN A1	Panduan Wawancara
LAMPIRAN A2	Rekapitulasi Hasil Wawancara
LAMPIRAN A3	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN A4	Pengkodean Kuesioner
LAMPIRAN A5	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
LAMPIRAN A6	Perhitungan WAP

LAMPIRAN B

LAMPIRAN B1	Matriks <i>House of Quality</i>
LAMPIRAN B2	Matriks <i>Part Deployment</i>