

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
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 Masalah	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 IPTV	II-1
2.2 Quality Function Deployment (QFD)	II-3
2.2.1 Manfaat Penggunaan QFD	II-3
2.2.2 Tahapan QFD	II-4
2.3 Matriks Klein Grid	II-7
2.4 Penelitian Sebelumnya	II-9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model konseptual	III-1
3.2 Sistematis pemecahan masalah	III-3
3.2.1 Tahap Awal Penelitian	III-4
3.2.2 Tahap Pengumpulan data	III-5
3.2.3 Tahap pengolahan Data	III-6
3.2.4 Tahap Analisis dan Rekomendasi	III-7
3.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	III-8
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Penelitian pendahuluan	IV-1
4.1.1 Identifikasi responden penelitian	IV-1
4.1.2 Perancangan panduan wawancara	IV-1
4.1.3 Pelaksanaan wawancara	IV-2
4.1.4 Pengolahan hasil wawancara	IV-3
4.2 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	IV-4
4.2.1 Perancangan Kuesioner	IV-4
4.2.2 Penyebaran Kuesioner	IV-4

4.2.3	Pengolahan Kuesioner	IV-4
4.3	Tahap Pengolahan Data	IV-5
4.3.1	Merancang House of Quality (HoQ)	IV-5
4.3.1.1	Matriks Perencanaan	IV-5
4.3.1.2	Penentuan Technical Response	IV-9
4.3.1.3	Penentuan hubungan antara atribut kebutuhan dan keinginan Pelanggan dengan Karakteristik Teknis	IV-11
4.3.1.4	Penentuan korelasi teknis	IV-11
4.3.1.5	Pembuatan matrik teknis	IV-12
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI		
5.1	Analisis Objek penelitian	V-1
5.2	Analisis QFD (House of Quality)	V-1
5.2.1	Analisis Matriks perencanaan	V-1
5.2.1.1	Tingkat Kepentingan (Important to Customer)	V-1
5.2.1.2	Tingkat Performansi (Customer Satisfaction Performance)	V-4
5.2.1.3	Raw Weight dan Normalized Raw Weight	V-6
5.2.2	Analisis Technical Response	V-9
5.2.3	Analisis Terhadap Matriks Kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Persyaratan Teknis (Analisis Relationship)	V-12
5.2.3.1	Analisis Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	V-13
5.3	Rekomendasi	V-17
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Saran	VI-2
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR LAMPIRAN		