

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR ISTILAH .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Batasan Masalah.....	5
I.5 Manfaat Penelitian .....	5
I.6 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 <i>Wifi</i> .....	8
II.2 Teori Jasa .....	8
II.3 Teori Kualitas .....	9
II.4 Metode-metode Peningkatan Kualitas .....	9
II.5 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	10
II.5.1 Tahapan-tahapan Metode QFD .....	11
II.5.2 QFD Iterasi 1 HOQ ( <i>House of Quality</i> ).....	12
II.5.3 Pengembangan Konsep ( <i>Concept Development</i> ).....	17

II.5.4 Penentuan Konsep .....	17
II.5.5 Pemilihan Konsep .....	17
II.5.6 QFD Iterasi 2 <i>Part Deployment</i> .....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
III.1 Model Konseptual .....	22
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	23
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	26
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data.....	26
III.2.3 Tahap Pengolahan Data .....	26
III.2.4 Tahap Analisis Data.....	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	31
IV.I Pengumpulan Data .....	31
IV.I.1 Pengodean .....	31
IV.I.2 NKP dan Kategori Kano terhadap setiap <i>Customer Need</i> .....	32
IV.II Pengolahan Data.....	32
IV.II.1 QFD Iterasi 1 ( <i>House Of Quality</i> ).....	32
IV.II.2 Pengembangan Konsep.....	49
IV.II.3 QFD Iterasi Duan ( <i>Part Deployment Matrix</i> ) .....	52
IV.II.3.1 Penentuan Matriks Perencanaan .....	52
IV.II.3.2 Penentuan <i>Critical Part</i> .....	53
IV.II.3.3 Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i> .....	55
IV.II.3.4 Penentuan Target <i>Critical Part</i> .....	56
IV.II.3.5 Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i> .....	58
BAB V ANALISIS DATA .....	61

V.1 Analisis QFD Iterasi 1 ( <i>House Of Quality</i> ) .....	61
V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan .....	61
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan.....	62
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction Of Goodness</i> .....	64
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi 1 .....	69
V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi antara Karakteristik Teknis.....	70
V.1.6 Analisis Matriks Teknis .....	70
V.2 Analisis Konsep Pengembangan .....	88
V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua .....	89
V.3.1 Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction Of Goodness</i> .....	89
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i> .	90
V.3.4 Analisis <i>Probability</i> dan <i>Column Weight Critical part</i> .....	100
V.4 Rekomendasi Masing-Masing Atribut Konsep .....	103
V.4.1 Rekomendasi Atribut Konsep Penambahan Jenis Promo Diskon .....	103
V.4.2 Rekomendasi Atribut Konsep Penambahan Varian Transaksi Pembayaran .....	104
V.4.3 Rekomendasi Atribut Konsep Penambahan Media Informasi Mengenai Layanan.....	105
V.4.4 Rekomendasi Atribut Konsep Penambahan Sosialisasi Mengenai Layanan .....	105
V.4.5 Rekomendasi Atribut Konsep Evaluasi Aplikasi Pada Perangkat.....	106
V.4.6 Rekomendasi Atribut Konsep Evaluasi Berhasil atau tidak mengirim <i>username</i> dan <i>password</i> .....	107
V.4.7 Rekomendasi Atribut Konsep Penambah Jenis Penunjang Layanan.....	108
V.4.8 Rekomendasi Atribut Konsep Penambah Jenis <i>Social Media</i> .....	109

V.4.9 Rekomendasi Atribut Konsep Evaluasi pada layanan .....	110
V.5 Rekomendasi Akhir Peningkatan Kualitas Layanan <i>Wifi Flashzone Seamless</i> .....	112
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	114
VI.1 Kesimpulan .....	114
V.1.2 Saran .....	115
DAFTAR PUSTAKA .....	117