

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul	
Halaman Pengesahan	iv
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi

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-3
1.5. Ruang Lingkup Masalah.....	I-3
1.6. Sistematika Penulisan.....	I-3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian dan Konsep Kualitas.....	II-1
2.1.1 Definisi Jasa	II-2
2.1.2 Kualitas Jasa.....	II-3
2.2 Definisi Pelanggan (Konsumen).....	II-6
2.2.1 Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Konsumen	II-7

2.3 Sampling	II-8
2.3.1 Definisi Sample	II-9
2.3.2 Ukuran Sample	II-10
2.4 Kuesioner	II-11
2.4.1 Skala Likert	II-12
2.4.2 Uji Validitas	II-13
2.4.3 Uji Reliabilitas.....	II-14
2.5 Quality Function Deployment	II-14
2.5.1 Definisi Quality Function Deployment	II-14
2.5.2 Pembentukan Matriks Quality Function Deployment	II-15
2.6 Pengumpulan Data Kebutuhan Kualitatif	II-17
2.7 Pengumpulan Data Kebutuhan Kuantitatif.....	II-19
2.8 Perhitungan Bobot Tingkat Kepentingan dan Performansi	II-20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	III-1
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	III-1
3.3 Tahapan Penelitian	III-2
3.4 Kesimpulan dan Saran	III-4
3.5 Model Konseptual	III-6

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan.....	IV-1
4.1.1 Sejarah Telkomsel	IV-1

4.1.2	Grapari	IV-2
4.2	Pengumpulan Data	IV-3
4.2.1	Penyebaran Kuesioner.....	IV-3
4.2.2	Identifikasi Karakteristik Responden	IV-3
4.2.3	Kuesioner Pendahuluan.....	IV-4
4.2.4	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	IV-6
4.2.5	Survey Pelanggan Telkomsel dan Identifikasi Pesaing	IV-10
4.2.6	Penentuan Karakteristik Teknis	IV-11
4.2.7	Pembuatan Alat dan Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	IV-13
4.3	Pengolahan Data.....	IV-13
4.3.1	Data Atribut Kebutuhan Pelanggan	IV-13
4.3.2	Pengolahan Data Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan	IV-15
4.3.3	Pengolahan Data Kuesioner Persepsi-Ekspetasi Terhadap Kebutuhan Pelanggan PT. Telkomsel Dan Pesaing.....	IV-17
4.3.4	Penentuan Karakteristik Teknis	IV-21
4.3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	IV-25
4.3.6	Pembentukan Matriks Quality Function Deployment	IV-28

BAB V ANALISIS DATA

5.1	Analisis Atribut Kebutuhan Pelanggan.....	V-1
5.2	Analisis Bobot Kepentingan Atribut Kebutuhan Pelanggan.....	V-6

5.3 Analisis Performansi Atribut Kebutuhan Pelanggan	V-10
5.4 Analisis Matrik Perencanaan.....	V-15
5.5 Analisis Korelasi Atribut Kebutuhan Pelanggan- Karakteristik Teknis	V-23
5.6 Analisis Korelasi Teknis.....	V-25
5.7 Analisis Matriks Teknis.....	V-25
5.8 Rekomendasi Terhadap Pelayanan Grapari.....	V-27

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	VI-1
6.2 Saran.....	VI-4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN