

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KTM	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat bagi Penulis	7
1.4.2. Manfaat bagi Perusahaan	7
1.4.3. Manfaat bagi Fakultas Vokasi	7
1.4.4. Manfaat bagi Pembaca	7
1.5. Jadwal Penelitian	8
1.5.1. Subjek Penelitian	8
1.5.2. Objek Penelitian	8
1.5.3. Jadwal Pelaksanaan PKL dan Tugas Akhir	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1. Profil Perusahaan	9
2.1.1. Sejarah Perusahaan	10
2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	14
2.1.3. Logo Perusahaan	17

2.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan	19
2.2. Produk Perusahaan	20

BAB III PEMBAHASAN

3.1. Tinjauan Pustaka	22
3.1.1. Pengembangan Produk	22
3.1.1.1. <i>Quality Function Deployment</i>	22
3.1.1.2. <i>House of Quality</i>	24
3.1.2. Kualitas Produk	28
3.1.3. Kepuasan Konsumen	28
3.2. Metode Penelitian	29
3.2.1. Pendekatan Penelitian	29
3.2.2. Sumber Data	30
3.2.2.1. Data Primer	30
3.2.2.2. Data Sekunder	30
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data	31
3.2.4. Teknik Analisis Data	31
3.3. Implementasi Metode <i>House of Quality</i>	33
3.3.1. <i>Voice of Customer</i>	33
3.3.2. <i>Technical Responses</i>	33
3.3.3. <i>Technical Correlation</i>	35
3.3.4. <i>Relationship</i>	37
3.3.5. <i>Planning Matrix</i>	38
3.3.5.1. <i>Importance to Customer</i>	38
3.3.5.2. <i>Customer Satisfaction Performance</i>	39
3.3.5.3. <i>Goals</i>	40
3.3.5.4. <i>Improvement Ratio</i>	40
3.3.5.5. <i>Sales Point</i>	41
3.3.5.6. <i>Raw Weighti</i>	43
3.3.5.7. <i>Normalized Raw Weight</i>	44
3.3.5.8. Matriks Perencanaan	45

3.3.6. <i>Technical Matrix</i>	45
3.3.6.1. <i>Contribution dan Normalized Contribution</i> ..	45
3.3.6.2. <i>Prioritas</i>	46
3.3.7. <i>Matriks House of Quality</i>	48
3.3.8. <i>Pembahasan</i>	49
3.3.8.1. <i>Voice of Customer</i>	49
3.3.8.2. <i>Technical Responses</i>	50
3.3.8.3. <i>Technical Correlation</i>	53
3.3.8.4. <i>Relationship</i>	53
3.3.8.5. <i>Planning Matrix</i>	54
3.3.8.6. <i>Technical Matrix</i>	55
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1. <i>Kesimpulan</i>	56
4.2. <i>Saran</i>	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018
- Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan PKL dan Tugas Akhir
- Tabel 2.1 *DIGITAL NOW*
- Tabel 3.1 Atribut Kualitas Produk Indihome PT. Telkom
Indonesia Divre 5
- Tabel 3.2 Respon Teknis dari PT. Telkom Indonesia Divre 5
- Tabel 3.3 Simbol *Correlationship Matrix*
- Tabel 3.4 Matriks *Technical Correlation*
- Tabel 3.5 Simbol *Relationship Matrix*
- Tabel 3.6 Hubungan *Voice of Customer* dengan
Technical Response
- Tabel 3.7 Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Produk
Indihome
- Tabel 3.8 GAP Atribut Kualitas Produk Indihome
- Tabel 3.9 *Goals* yang Ingin Dicapai PT. Telkom Indonesia
Divre 5
- Tabel 3.10 *Improvement Ratio* Atribut Kualitas Produk
Indihome
- Tabel 3.11 *Sales Point* Kualitas Produk Indihome
- Tabel 3.12 *Raw Weight* Atribut Kualitas Produk Indihome
- Tabel 3.13 *Normalized Raw Weight* Atribut Kualitas
Produk Indihome
- Tabel 3.14 *Planning Matrix*
- Tabel 3.15 *Contribution* dan *Normalized Contribution*
- Tabel 3.16 Prioritas / Rangking

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Logo PN Postel Tahun 1956-1974
- Gambar 2.2 Logo Perumtel Tahun 1974-1991
- Gambar 2.3 Logo Telkom (23 Oktober 1991-23 Oktober 2001)
- Gambar 2.4 Logo Telkom (23 Oktober 2001-23 Oktober 2009)
- Gambar 2.5 Logo Telkom (23 Oktober 2009-16 Agustus 2013)
- Gambar 2.6 Logo Telkom (16 Agustus 2013-sekarang)
- Gambar 2.7 Budaya Perusahaan PT. Telkom Indonesia
- Gambar 2.8 Logo PT. Telkom Indonesia
- Gambar 2.9 Struktur Organisasi Perusahaan PT. Telkom
Indonesia Divre 5 Surabaya
- Gambar 3.1 Proses perencanaan QFD
- Gambar 3.2 Metode *Quality Function Deployment*
- Gambar 3.3 *House of Quality*
- Gambar 3.4 Analisis Data Kualitatif Menurut Miles
dan Huberman
- Gambar 3.5 *House of Quality*

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Persetujuan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 2 Kartu Konsultasi Tugas Akhir
- Lampiran 3 Buku Harian Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 4 Dokumentasi
- Lampiran 5 Transkrip Wawancara
- Lampiran 6 Kuesioner Penelitian Untuk Mengetahui
Kepuasan Pelanggan Pada Produk Indihome
- Lampiran 7 Tabulasi Data dan Rata - Rata Kepuasan
Pelanggan
- Lampiran 8 Daftar Rumus dan Perhitungan Data