

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT Telkomsel Bandung. PT Telkomsel Bandung memiliki kegiatan utama yaitu memasarkan produk-produknya yang berupa paket, pulsa, serta layanan lainnya kepada pelanggan. Masalah yang dihadapi perusahaan adalah tingkat penggunaan aplikasi MyTelkomsel yang dibawah target, yaitu dibawah 50%. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengusulkan perbaikan aplikasi MyTelkomsel untuk masing-masing fitur yang ada.

Penelitian ini dimulai dengan melakukan wawancara kepada pengguna Telkomsel mengenai pengalaman menggunakan *provider* Telkomsel. Selanjutnya peneliti membuat dan mengembangkan kebutuhan pelanggan dengan menggolongkannya ke dalam *revealed*, *expected*, dan *exciting requirement*. *Interjudgement* pun dilakukan kepada pihak perusahaan dan dosen manajemen. Setelah melakukan penjurian, peneliti merancang kuesioner penelitian I berupa 4 bagian yang terdiri dari profil responden, kuesioner Kano, kepentingan, dan kepuasan pelanggan. Selanjutnya peneliti melakukan validasi konstruk rancangan kuesioner penelitian kepada 3 dosen KBK manajemen. Setelah validasi konstruk, kuesioner penelitian diperbaiki dan kemudian dapat disebarkan kepada 260 responden.

Hasil kuesioner penelitian I menghasilkan data utama berupa kebutuhan pelanggan yang berkontribusi terhadap rancangan perbaikan fitur-fitur di aplikasi MyTelkomsel. Setelah itu, peneliti bersama dengan pihak perusahaan merumuskan *technical requirement*. Maka diputuskanlah 12 *technical requirement* dan dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai hubungan antara *customer requirement* dan *technical requirement*. Setelah mendapatkan nilai hubungan tersebut, peneliti melakukan pengolahan data pada 2 bagian QFD yaitu *Importance of What's* dan *Importance of How's* secara keseluruhan hingga menghasilkan nilai prioritas untuk masing-masing perbaikan *technical requirement*.

Selanjutnya peneliti menetapkan prioritas perbaikan *technical requirement* serta membuat perbaikan terhadap fitur-fitur yang ada. Validasi dengan perusahaan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dapat usulan dapat diterapkan. Setelah divalidasi, peneliti membuat kuesioner penelitian II untuk mengetahui seberapa besar keinginan pelanggan untuk memakai dan akan sering menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Dilakukan validasi konstruk kepada 3 dosen KBK manajemen dan setelah itu disebarkan kepada 100 responden. Setelah disebarkan, dilakukan pengolahan data dengan menghitung perkalian skor. Bila hasil skor berada di bawah 8 harus dibuang, sehingga usulan perbaikan fitur tersebut tidak dapat diusulkan.

Usulan yang dapat diberikan oleh peneliti diantaranya : pembuatan menu *add credit* dengan perhitungan pulsa dan masa aktif yang fleksibel, menu *browse package* dan *T-Cash offer* dengan menambah harga paket serta pemberian diskon dan bonus, perancangan fitur-fitur tampilan di aplikasi MyTelkomsel yang fleksibel, dan perancangan fitur-fitur bantuan dengan harapan dapat meningkatkan pemakaian dan frekuensi pemakaian aplikasi MyTelkomsel.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematika Penulisan	1-3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Bauran Pemasaran.....	2-1
2.2 <i>Critical Incident</i>	2-5
2.3 Metode Pengumpulan Data.....	2-5
2.3.1 Wawancara	2-5
2.3.2 Kuesioner.....	2-6
2.3.3 Observasi	2-7
2.4 Populasi dan Sampel	2-7
2.4.1 Populasi	2-7
2.4.2 Sampel	2-8
2.4.2.1 Teknik Sampling	2-9
2.4.2.2 Ukuran Sampel.....	2-11

2.5 Skala Pengukuran.....	2-12
2.5.1 Macam-macam Skala Pengukuran	2-12
2.5.2 Tipe Skala Pengukuran.....	2-13
2.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-15
2.6.1 Pengujian Validitas Instrumen.....	2-15
2.6.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-17
2.7 Model Kano.....	2-18
2.8 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	2-22
2.8.1 Sejarah QFD	2-22
2.8.2 Definisi QFD	2-22
2.8.3 Manfaat QFD	2-23
2.8.4 Tahapan QFD	2-24
2.8.5 <i>House of Quality</i> (HOQ).....	2-25
2.8.5.1 <i>Customer requirement</i>	2-25
2.8.5.2 <i>Planning Matrix</i>	2-26
2.8.5.3 <i>Technical requirement</i>	2-28
2.8.5.4 <i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	2-29
2.8.5.5 <i>Technical Correlation</i>	2-30
2.8.5.6 <i>Direction of Goodness</i>	2-30
2.8.5.7 <i>Technical Benchmark</i>	2-31
2.9 Teknik Delphi	2-31
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 <i>Flowchart</i>	3-1
3.2 Penjelasan <i>Flowchart</i>	3-5
3.2.1 Penelitian Pendahuluan.....	3-5
3.2.2 Identifikasi Masalah	3-5
3.2.3 Batasan Masalah dan Asumsi	3-5
3.2.4 Perumusan Masalah.....	3-6
3.2.5 Penentuan Objek Penelitian.....	3-6
3.2.6 Identifikasi Variabel Penelitian	3-6
3.2.7 Pengembangan <i>Critical Incident</i>	3-7

3.2.8 <i>Interjudgement</i>	3-7
3.2.9 Penyusunan Kuesioner Penelitian 1	3-9
3.2.10 Pengujian Validasi Konstruk	3-9
3.2.11 Perencanaan Sampel Penelitian	3-9
3.2.11.1 Penyebaran Kuesioner Penelitian 1	3-16
3.2.12 Pengecekan Segmentasi Hasil Kuesioner Penelitian I	3-16
3.2.13 Pengujian Validitas.....	3-16
3.2.14 Pengujian Reliabilitas	3-17
3.2.15 Pengolahan Data Menggunakan QFD Dengan Integrasi Kano.....	3-18
3.2.16 Analisis dan Usulan QFD	3-27
3.2.17 Validasi Usulan Kepada Pihak Perusahaan.....	3-28
3.2.18 Penyusunan Kuesioner Penelitian II.....	3-28
3.2.19 Pengujian Validasi Konstruk Kuesioner Penelitian II.....	3-29
3.2.20 Perencanaan Sampel Penelitian.....	3-29
3.2.20.1 Penyebaran Kuesioner Penelitian II	3-30
3.2.21 Pengecekan Segmentasi Hasil Kuesioner Penelitian II.....	3-31
3.2.22 Pengujian Validitas.....	3-31
3.2.23 Pengujian Reliabilitas	3-32
3.2.24 Pengolahan Data Menggunakan <i>Rating Scale</i>	3-33
3.2.25 Kesimpulan dan Saran.....	3-34
3.2.26 Selesai.....	3-34

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi	4-1
4.2 Hasil Wawancara <i>Critical incidents</i>	4-2
4.3 Hasil Kuesioner Penelitian I	4-9
4.3.1 Bagian 1 : Profil Responden	4-9
4.3.2 Bagian 2 : Kuesioner Kano	4-9
4.3.3 Bagian 3 : Kuesioner Kepentingan	4-16

4.3.4 Bagian 4 : Kuesioner Kepuasan	4-17
4.4 Hasil Wawancara <i>Technical requirement</i>	4-17
4.5 Hasil Wawancara <i>Technical Correlation</i>	4-19
4.6 Hasil Wawancara <i>Matrix Relationship</i>	4-23
4.7 Hasil Validasi Usulan	4-44
4.8 Hasil Kuesioner Penelitian II	4-45
4.8.1 Bagian 1 : Profil Responden	4-47
4.8.2 Bagian 2 : Keputusan menggunakan dan frekuensi penggunaan aplikasi MyTelkomsel	4-53
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Pengembangan <i>Critical Incidents</i>	5-1
5.2 <i>Interjudgment</i>	5-6
5.3 Uji Validasi Konstruk Kuesioner Penelitian I.....	5-9
3.4 Pengecekan Segmentasi Hasil Kueisoner Penelitian I.....	5-10
5.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Hasil Kuesioner Penelitian I	5-15
5.6 Pengolahan Data Menggunakan QFD Dengan Integrasi KANO.....	5-22
5.6.1 Pengolahan Data Profil Responden	5-22
5.6.2 Pemilihan <i>Custumer Requirement</i>	5-33
5.6.3 Pembuatan <i>Technical requirement</i>	5-36
5.6.4 Pembuatan <i>Technical Correlation</i>	5-41
5.6.5 Pembuatan <i>Direction of Goodness</i>	5-44
5.6.6 Pembuatan <i>Matrix relationship</i>	5-46
5.6.7 Pembuatan <i>Planning Matrix (Importance of What's)</i>	5-53
5.6.8 Pembuatan <i>Importance of How's</i>	5-63
5.7 Analisis Dan Usulan QFD.....	5-64
5.8 Validasi Usulan Kepada Pihak Perusahaan	5-119
5.9 Uji Validitas Konstruk Kuesioner Penelitian II	5-121
5.10 Pengecekan Segmentasi Hasil Kuesioner Penelitian II.....	5-122
5.11 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Hasil Kuesioner Penelitian II.....	5-128
5.12 Pengolahan Data Kuesioner Penelitian II	5-131

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	6-1
6.2	Saran	6-4

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Tabel 3.1 Data segmentasi yang diberikan perusahaan	3-10
3.2	Segmentasi pengguna kartu Simpati	3-11
3.3	Segmentasi pengguna kartu As	3-13
3.4	Segmentasi pengguna Loop	3-14
3.5	Contoh segmentasi yang melebihi batas toleransi	3-16
3.6	Tabel perkawinan jawaban pertanyaan fungsional dan disfungsional	3-20
3.7	Nilai yang digunakan dalam <i>technical correlation</i>	3-22
3.8	Nilai yang digunakan dalam <i>matrix relationship</i>	3-23
3.9	Contoh segmentasi yang melebihi batas toleransi (2)	3-31
4.1	Hasil wawancara dengan responden 1	4-2
4.2	Hasil wawancara dengan responden 2	4-2
4.3	Hasil wawancara dengan responden 3	4-3
4.4	Hasil wawancara dengan responden 4	4-3
4.5	Hasil wawancara dengan responden 5	4-3
4.6	Hasil wawancara dengan responden 6	4-4
4.7	Hasil wawancara dengan responden 7	4-4
4.8	Hasil wawancara dengan responden 8	4-4
4.9	Hasil wawancara dengan responden 9	4-5
4.10	Hasil wawancara dengan responden 10	4-5
4.11	Hasil wawancara dengan responden 11	4-5
4.12	Hasil wawancara dengan responden 12	4-6
4.13	Hasil wawancara dengan responden 13	4-6
4.14	Hasil wawancara dengan responden 14	4-6
4.15	Hasil wawancara dengan responden 15	4-7
4.16	Hasil wawancara dengan responden 16	4-7
4.17	Hasil wawancara dengan responden 17	4-7
4.18	Hasil wawancara dengan responden 18	4-8

DAFTAR TABEL (Lanjutan)

Tabel	Judul	Halaman
4.19	Hasil wawancara dengan responden 19	4-8
4.20	Hasil wawancara dengan responden 20	4-8
4.21	Jumlah pengguna <i>provider</i>	4-9
4.22	Jumlah pengguna kartu Simpati berdasarkan jenis kelamin	4-9
4.23	Jumlah pengguna kartu As berdasarkan jenis kelamin	4-9
4.24	Jumlah pengguna kartu Loop berdasarkan jenis kelamin	4-9
4.25	Jumlah pengguna kartu Simpati berdasarkan usia	4-10
4.26	Jumlah pengguna kartu As berdasarkan usia	4-10
4.27	Jumlah pengguna kartu Loop berdasarkan usia	4-10
4.28	Jumlah pengguna kartu Simpati berdasarkan SES	4-10
4.29	Jumlah pengguna kartu As berdasarkan SES	4-11
4.30	Jumlah pengguna Loop berdasarkan SES	4-11
4.31	Alasan menggunakan Simpati	4-11
4.32	Alasan menggunakan Kartu As	4-12
4.33	Alasan menggunakan Loop	4-12
4.34	Biaya yang ingin dikeluarkan oleh pelanggan untuk membeli paket/pulsa Simpati	4-12
4.35	Biaya yang ingin dikeluarkan oleh pelanggan untuk membeli paket/pulsa Kartu As	4-13
4.36	Biaya yang ingin dikeluarkan oleh pelanggan untuk membeli paket/pulsa Loop	4-13
4.37	Tujuan penggunaan aplikasi MyTelkomsel menurut pengguna Simpati	4-13
4.38	Tujuan penggunaan aplikasi MyTelkomsel menurut pengguna Kartu As	4-14
4.39	Tujuan penggunaan aplikasi MyTelkomsel menurut pengguna	

DAFTAR TABEL (Lanjutan)

Tabel	Judul	Halaman
	Loop	4-14
4.40	Hasil Kuesioner KANO	4-15
4.41	Hasil Kuesioner Kepentingan	4-16
4.42	Hasil kuesioner Kepuasan	4-17
4.43	Hasil wawancara <i>technical requirement</i>	4-18
4.44	Hasil wawancara <i>technical requirement</i> (lanjutan)	4-19
4.45	Hasil wawancara <i>technical corelation</i>	4-20
4.46	Hasil wawancara <i>technical corelation</i> (lanjutan 1)	4-21
4.47	Hasil wawancara <i>technical corelation</i> (lanjutan 2)	4-22
4.48	Hasil wawancara <i>technical corelation</i> (lanjutan 3)	4-23
4.49	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (1)	4-25
4.50	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (2)	4-26
4.51	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (3)	4-27
4.52	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (4)	4-28
4.53	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (5)	4-29
4.54	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (6)	4-30
4.55	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (7)	4-31
4.56	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (8)	4-32
4.57	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (9)	4-33
4.58	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (10)	4-34
4.59	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (11)	4-35
4.60	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (12)	4-36
4.61	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (13)	4-37
4.62	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (14)	4-38
4.63	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (15)	4-39
4.64	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (16)	4-40
4.65	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (17)	4-41
4.66	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (18)	4-42

DAFTAR TABEL (Lanjutan)

Tabel	Judul	Halaman
4.67	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (19)	4-43
4.68	Hasil wawancara <i>matrix relationship</i> (20)	4-44
4.69	Hasil validasi usulan peneliti dengan perusahaan	4-45
4.69	Hasil validasi usulan peneliti dengan perusahaan (lanjutan)	4-46
4.70	Hasil kuesioner penelitian II	4-47
4.71	Jumlah pengguna <i>provider</i> Telkomsel	4-48
4.72	Jumlah pengguna kartu Simpati berdasarkan jenis kelamin	4-48
4.73	Jumlah pengguna kartu As berdasarkan jenis kelamin	4-48
4.74	Jumlah pengguna kartu Loop berdasarkan jenis kelamin	4-48
4.75	Jumlah pengguna kartu Simpati berdasarkan jenis kelamin dan umur	4-48
4.76	Jumlah pengguna kartu As berdasarkan jenis kelamin dan umur	4-49
4.77	Jumlah pengguna kartu Loop berdasarkan jenis kelamin dan umur	4-49
4.78	Jumlah pengguna kartu Simpati berdasarkan jenis kelamin pria, umur, SES	4-49
4.79	Jumlah pengguna kartu As berdasarkan jenis kelamin pria, umur, SES	4-50
4.80	Jumlah pengguna Loop berdasarkan jenis kelamin pria, umur, SES	4-50
4.81	Jumlah pengguna kartu Simpati berdasarkan jenis kelamin wanita, umur, SES	4-51
4.82	Jumlah pengguna kartu As berdasarkan jenis kelamin wanita, umur, SES	4-51
4.83	Jumlah pengguna kartu Loop berdasarkan jenis kelamin wanita, umur, SES	4-52
4.84	Biaya yang ingin dikeluarkan oleh pelanggan untuk membeli paket dan pulsa	4-52
4.85	Alasan menggunakan <i>provider</i> Telkomsel	4-53

DAFTAR TABEL (Lanjutan)

Tabel	Judul	Halaman
5.1	<i>Critical Incident</i> untuk <i>revealed requirement</i>	5-2
5.2	<i>Critical Incident</i> untuk <i>revealed requirement</i> (lanjutan 1)	5-3
5.3	<i>Critical Incident</i> untuk <i>revealed requirement</i> (lanjutan 2)	5-4
5.4	<i>Critical Incidents</i> untuk <i>expected requirement</i>	5-5
5.5	<i>Critical Incidents</i> untuk <i>exciting requirement</i>	5-5
5.6	<i>Critical Incidents</i> berdasarkan <i>satisfaction item</i> dan jenis <i>requirements</i>	5-6
5.7	Hasil penjurian juri 1	5-7
5.8	Hasil penjurian juri 2	5-7
5.9	Perbandingan hasil penjurian juri 1 dan juri 2	5-8
5.10	Tabel variabel yang telah lolos uji validasi konstruk	5-9
5.11	Segmentasi untuk pengguna Simpati dengan jenis kelamin pria, masing-masing usia, dan SES	5-10
5.12	Segmentasi untuk pengguna Kartu As dengan jenis kelamin pria, masing-masing usia, dan SES	5-11
5.13	Segmentasi untuk pengguna Loop dengan jenis kelamin pria, masing-masing usia, dan SES	5-12
5.14	Segmentasi untuk pengguna Simpati dengan jenis kelamin wanita, masing-masing usia, dan SES	5-13
5.15	Segmentasi untuk pengguna Kartu As dengan jenis kelamin pria, masing-masing usia, dan SES	5-16
5.16	Segmentasi untuk pengguna Loop dengan jenis kelamin wanita, masing-masing usia, dan SES	5-17
5.17	Tabel penggabungan jawaban pertanyaan fungsional dan disfungsional	5-34
5.18	Hasil pengkategorian kuesioner KANO	5-35
5.19	Pengkategorian <i>customer requirement</i>	5-36
5.20	Dugaan <i>technical requirements</i> peneliti	5-38

DAFTAR TABEL (Lanjutan)

Tabel	Judul	Halaman
5.21	Gabungan <i>Technical requirements</i> peneliti dan pihak perusahaan	5-39
5.22	Gabungan <i>Technical requirements</i> peneliti dan pihak perusahaan (lanjutan)	5-40
5.23	<i>Technical requirements</i> untuk HoQ	5-41
5.24	Nilai yang digunakan dalam <i>technical correlation</i>	5-42
5.25	Penentuan nilai hubungan <i>technical correlation</i>	5-43
5.26	<i>Matrix technical correlation</i>	5-43
5.27	Simbol-simbol yang digunakan dalam <i>direction of goodness</i>	5-44
5.28	Penentuan <i>direction of goodness</i>	5-45
5.29	Nilai yang digunakan pada bagian <i>matrix relationship</i>	5-46
5.30	Analisis penentuan nilai hubungan <i>matrix relationship</i>	5-47
5.31	Analisis penentuan nilai hubungan (lanjutan 1)	5-48
5.32	Analisis penentuan nilai hubungan (lanjutan 2)	5-49
5.33	Analisis penentuan nilai hubungan (lanjutan 3)	5-50
5.34	<i>Matrix relationship</i>	5-51
5.35	<i>Matrix relationship</i> (lanjutan)	5-52
5.36	Perhitungan <i>planning matrix</i>	5-53
5.37	Perhitungan <i>planning matrix</i> (lanjutan)	5-54
5.38	Hasil kuesioner kepentingan	5-55
5.39	Perkalian hasil kuesioner kepentingan dan skala <i>likert</i>	5-56
5.40	Hasil kuesioner kepuasan pelanggan	5-57
5.41	Hasil perkalian antara jawaban kuesioner dan skala <i>likert</i>	5-58
5.42	Perbandingan <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>importance to customer</i>	5-59
5.43	Urutan prioritas <i>Technical requirement</i>	5-65
5.44	Nilai hubungan dan <i>Improvement Ratio</i> antara Menu <i>Browse package</i> terhadap <i>Customer requirement</i> -nya	5-66
5.45	Tabel pilihan paket di MyTelkomsel saat ini	5-67

DAFTAR TABEL (Lanjutan)

Tabel	Judul	Halaman
5.46	Usulan pengembangan harga paket yang terdapat di Menu <i>Browse package</i>	5-68
5.47	Gaya hidup pengguna Telkomsel	5-69
5.48	Paket yang tersedia di aplikasi MyTelkomsel	5-69
5.49	Paket yang tersedia di aplikasi MyTelkomsel (lanjutan)	5-70
5.50	Jumlah paket masing-masing <i>provider</i>	5-79
5.51	Nilai hubungan dan <i>Improvement Ratio</i> antara <i>T-Cash offer</i> terhadap <i>Customer requirement-nya</i>	5-84
5.52	Tabel pilihan paket di MyTelkomsel saat ini	5-85
5.53	Usulan harga paket internet yang terdapat di Menu <i>T-Cash offer</i>	5-86
5.54	Perbandingan harga paket dengan harga termurah	5-86
5.55	Nilai hubungan dan <i>Improvement Ratio</i> antara Menu Add Credit terhadap <i>Customer requirement-nya</i>	5-90
5.56	Tabel pilihan pulsa di MyTelkomsel saat ini	5-91
5.57	Bonus poin masing-masing <i>provider</i>	5-92
5.58	Perbandingan masa aktif masing-masing <i>provider</i>	5-94
5.59	Nilai hubungan dan <i>Improvement Ratio</i> antara Menu Bantuan terhadap <i>Customer requirement-nya</i>	5-96
5.60	Nilai hubungan dan <i>Improvement Ratio</i> antara Menu pengaturan akun terhadap <i>Customer requirement-nya</i>	5-98
5.61	Nilai hubungan dan <i>Improvement Ratio</i> antara Menu Telkomsel poin terhadap <i>Customer requirement-nya</i>	5-106
5.62	Gaya hidup pengguna Telkomsel	5-107
5.63	Kategori dan jumlah penawaran penukaran poin	5-108
5.64	Nilai hubungan dan <i>Improvement Ratio</i> antara pembaruan aplikasi dengan <i>Customer requirement-nya</i>	5-110

DAFTAR TABEL (Lanjutan)

Tabel	Judul	Halaman
5.65	Nilai hubungan dan <i>Improvement Ratio</i> antara indikator saldo paket/pulsa dengan <i>Customer requirement</i> -nya	5-111
5.66	Nilai hubungan dan <i>Improvement Ratio</i> antara Menu <i>explore</i> terhadap <i>Customer requirement</i> -nya	5-114
5.67	Nilai hubungan dan <i>Improvement Ratio</i> antara Menu paket roaming terhadap <i>Customer requirement</i> -nya	5-116
5.68	Perbandingan jumlah negara yang dapat dituju masing-masing <i>provider</i>	5-116
5.69	Nilai hubungan dan <i>Improvement Ratio</i> antara Menu <i>T-Cash merchant</i> terhadap <i>Customer requirement</i> -nya	5-117
5.70	Nilai hubungan dan <i>Improvement Ratio</i> antara Menu undian terhadap <i>Customer requirement</i> -nya	5-119
5.71	Hasil validasi usulan fitur aplikasi MyTelkomsel	5-120
5.71	Hasil validasi usulan fitur aplikasi MyTelkomsel (lanjutan)	5-121
5.72	Tabel variabel yang telah lolos uji validasi konstruk	5-122
5.74	Segmentasi untuk pengguna Simpati dengan jenis kelamin pria, masing-masing usia, dan SES	5-123
5.75	Segmentasi untuk pengguna Kartu As dengan jenis kelamin pria, masing-masing usia, dan SES	5-124
5.76	Segmentasi untuk pengguna Loop dengan jenis kelamin pria, masing-masing usia, dan SES	5-125
5.77	Segmentasi untuk pengguna Simpati dengan jenis kelamin wanita, masing-masing usia, dan SES	5-126
5.78	Segmentasi untuk pengguna Kartu As dengan jenis kelamin wanita, masing-masing usia, dan SES	5-127
5.79	Segmentasi untuk pengguna Loop dengan jenis kelamin wanita, masing-masing usia, dan SES	5-128

DAFTAR TABEL (Lanjutan)

Tabel	Judul	Halaman
5.80	Hasil rata-rata pengolahan data kuesioner penelitian II	5-132
5.81	Hasil kuesioner penelitian II	5-133
5.82	Pengelompokkan prioritas fitur hasil pengolahan kuesioner penelitian II	5-134
5.82	Pengelompokkan prioritas fitur hasil pengolahan kuesioner penelitian II (lanjutan)	5-135



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Teknik <i>Sampling</i>	2-9
2.2	Diagram Kano	2-19
2.3	Empat fase dalam QFD	2-25
3.1	Flowchart penelitian	3-1
3.1	Flowchart penelitian (lanjutan 1)	3-2
3.1	Flowchart penelitian (lanjutan 2)	3-3
3.1	Flowchart penelitian (lanjutan 3)	3-4
3.2	Flowchart langkah-langkah pengolahan data menggunakan QFD dengan Integrasi Kano	3-18
3.2	Flowchart langkah-langkah pengolahan data menggunakan QFD dengan Integrasi Kano	3-19
3.3	Bagian <i>Importance of What's</i> dalam HoQ	3-24
3.4	Bagian <i>Importance of How's</i> dalam HoQ	3-26
4.1	Struktur organisasi PT. Telkomsel Bandung	4-1
5.1	Hasil uji validitas SPSS pertanyaan fungsional	5-16
5.2	Hasil uji validitas SPSS pertanyaan disfungsional	5-17
5.3	Hasil uji validitas SPSS kuesioner kepentingan	5-18
5.4	Hasil uji validitas SPSS kuesioner kepuasan	5-19
5.5	Hasil uji reliabilitas SPSS kuesioner pertanyaan fungsional	5-20
5.6	Hasil uji reliabilitas SPSS kuesioner pertanyaan disfungsional	5-20
5.7	Hasil uji reliabilitas SPSS kuesioner kepentingan	5-21
5.8	Hasil uji reliabilitas SPSS kuesioner kepuasan	5-21
5.9	Pengguna <i>provider</i> Telkomsel	5-23
5.10	Jenis kelamin pengguna Simpati	5-23
5.11	Jenis kelamin pengguna Kartu AS	5-24
5.12	Jenis kelamin pengguna Loop	5-24
5.13	Usia pengguna Simpati	5-25
5.14	Usia pengguna Kartu As	5-26

5.15	Usia pengguna Loop	5-26
5.16	Pengguna Kartu Simpati untuk masing-masing jenis kelamin pria, umur, dan SES	5-27
5.17	Pengguna Kartu As untuk masing-masing jenis kelamin pria, umur, dan SES	5-28
5.18	Pengguna Loop untuk masing-masing jenis kelamin pria, umur, dan SES	5-29
5.19	Pengguna Simpati untuk masing-masing jenis kelamin wanita, umur, dan SES	5-30
5.20	Pengguna Kartu As untuk masing-masing jenis kelamin wanita, umur, dan SES	5-31
5.21	Pengguna Loop untuk masing-masing jenis kelamin wanita, umur, dan SES	5-32
5.22	Alasan menggunakan Telkomsel	5-33
5.23	Seringnya menggunakan aplikasi MyTelkomsel selama 1 bulan	5-34
5.24	Keperluan menggunakan aplikasi MyTelkomsel	5-35
5.25	Biaya yang ingin dikeluarkan untuk membeli paket dan pulsa Menurut pelanggan	5-36
5.26	Sumber mengetahui aplikasi MyTelkomsel	5-37
5.27	<i>Technical Correlation</i>	5-49
5.28	Perancangan Menu beli paket yang fleksibel untuk Menu <i>Browse package</i>	5-80
5.29	Tampilan Menu <i>Browse package</i>	5-89
5.30	Perancangan Menu beli paket yang fleksibel untuk Menu <i>T-Cash offer</i>	5-96
5.31	Usulan Menu Add Credit	5-98
5.32	Rancangan Menu beli pulsa dan masa aktif yang fleksibel	5-102
5.33	Rancangan fitur chat yang terdapat di Menu Bantuan	5-105
5.34	Halaman awal Telkomsel.com sebelum diusulkan	5-107

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
5.35	Halaman awal Tellkomsel.com sesudah diusulkan, terdapat fitur pengaturan tampilan	5-108
5.36	Fitur pengaturan tampilan memilih <i>Avatar</i>	5-109
5.37	Fitur pengaturan tampilan mengubah bentuk Menu	5-109
5.38	Fitur pengaturan tampilan mengubah <i>font</i>	5-110
5.39	Fitur pengaturan tampilan mengubah tema	5-111
5.40	Usulan fasilitas login pada Menu pengaturan akun	5-112
5.41	Indikator paket/pulsa saat ini	5-116
5.42	Rancangan indikator paket/pulsa	5-120
5.43	Usulan layanan forum pelanggan	5-122
5.44	Hasil uji validitas SPSS kuesioner penelitian II bagian 1	5-136
5.45	Hasil uji validitas SPSS kuesioner penelitian II bagian 2	5-137
5.46	Hasil uji reliabilitas SPSS kuesioner penelitian II bagian 1	5-138
5.47	Hasil uji reliabilitas SPSS kuesioner penelitian II bagian 2	5-130

DAFTAR LAMPIRAN

-
- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 1
Lampiran 2. Hasil Validasi Konstruk Kuesioner Penelitian 1
Lampiran 3. *House of Quality*
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian 2
Lampiran 5. Hasil Validasi Konstruk Kuesioner Penelitian 2
Lampiran 6. Komentar Seminar Isi
Lampiran 7. Komentar Sidang Akhir
Lampiran 8. Data Penulis

