

Implementasi sistem terintegrasi six sigma dan importance performance analysis untuk meningkatkan kualitas jaringan telekomunikasi HSDPA dan kepuasan pelanggan = Implementation of integrated system six sigma and importance performance analysis for quality improvement of HSDPA telecommunication network and customer satisfaction

Slamet Pranoto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349981&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas jaringan High Speed Downlink Packet Access (HSDPA) dalam industri telekomunikasi. Tujuan penelitian adalah untuk meningkatkan kualitas jaringan HSDPA dan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penerapan siklus DMAIC pada Six Sigma dan Importance Performance Analysis (IPA) sebagai kontrolnya. Dari hasil analisis didapat Call Setup Success Rate (CSSR) merupakan parameter Critical to Quality pada HSDPA dengan kualitas terendah. Hasil penelitian memberikan perubahan rata-rata CSSR dari 98,44% menjadi 99,43% dan level sigmanya dari $3,6 < 3,7$ menjadi $> 4,0$. Dan dari hasil pengukuran IPA menunjukkan nilai performansi 3,62 melebihi nilai kepentingan 3,56 yang artinya pelanggan puas, sehingga perbaikan tadi sekaligus memberikan hasil baik pada perusahaan.

.....This study focus on quality improvement of High Speed Downlink Packet Access (HSDPA) network in telecommunication industry. The purpose of this study is to improve quality of HSDPA network and customer satisfaction. The research method used in this reaseach is through implementation of Six Sigma DMAIC cycle and Importance Performance Analysis (IPA) as control. From analysis is found that Call Setup Success Rate (CSSR) as Critical to Quality parameter on HSDPA with lowest quality. The result give the average change in CSSR from 98,44% to 99,43% and sigma level from $3,6 < 3,7$ to $> 4,0$. And the result of IPA measurement show performance score is 3,62 greater than importance score 3,56 that mean the customer is satisfied, so that the improvement was at the same time provide good results on that company.