

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Batasan Penelitian.....	6
I.5 Manfaat Penelitian.....	7
I.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
II.1 Profil Perusahaan.....	9
II.2 Konsep Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>).....	11
II.3 <i>E-Commerce</i>	13
II.4 <i>E-Service Quality</i>	13
II.5 <i>E-Service Quality Dimensions</i>	14
II.5.1 <i>Website Design</i>	14
II.5.2 <i>Reliability</i>	14
II.5.3 <i>Responsiveness</i>	15
II.5.4 <i>Trust</i>	15
II.5.5 <i>Personalization</i>	16
II.6 <i>Quality Function Deployment</i>	18
II.6.1 Definisi QFD.....	18
II.6.2 Keunggulan QFD.....	18
II.6.3 Hierarki Matriks QFD.....	21

II.6.4 <i>House of Quality</i>	22
II.6.5 <i>Part Deployment</i>	25
II.6 Penelitian Sebelumnya	26
II.6.1 Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan IM TELKOM Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Kampus Geger Kalong.[Tugas Akhir oleh Candra Wijayangka, Institut Teknologi Telkom (ITT) Bandung].....	26
II.6.2 Perbaikan Kualitas Layanan Penjualan Online di PT GLOBAL MEDIA NUSANTARA Menggunakan Integrasi SERVQUAL. MODEL KANO, DAN QFD. [Tugas Akhir oleh Vertic Eridani, Institut Teknologi Telkom (ITT) Bandung]	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
III.1 Model Konseptual.....	28
III.2 Sistematika Penelitian	29
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	31
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	31
III.2.3 Tahap Pengolahan Data.....	35
III.2.4 Tahap Analisis Data.....	37
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	39
IV.1 Identifikasi Kebutuhan Pengguna Layanan <i>E-Commerce</i> Perusahaan Mommo	39
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara	39
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara.....	39
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara.....	40
IV.1.4 Pengolahan Hasil Wawancara.....	40
IV.2 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan <i>E-Commerce</i> Perusahaan Mommo.....	44
IV.2.1 Perancangan Kuesioner.....	44
IV.2.2 Penentuan Responden Kuesioner	44
IV.2.3 Penyebaran Kuesioner	44
IV.2.4 Pengolahan Data Hasil Kuesioner	45

IV.3 Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Pembanding (Perusahaan Alter Cotton).....	53
IV.3.1 Perancangan Kuesioner Pembanding	53
IV.3.2 Penentuan Responden Kuesioner	54
IV.3.3 Pelaksanaan Penyebaran Kuesioner	54
IV.3.4 Pengolahan Hasil Kuesioner Pembanding	54
IV.4 Perancangan <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi 1).....	56
IV.4.1 Pembuatan Matriks Perencanaan—Atribut Kebutuhan	56
IV.4.2 Pembuatan Matriks Atribut Kebutuhan-Persyaratan Teknis	68
IV.4.3 Pembuatan Korelasi antara Karakteristik Teknis	70
IV.4.4 Pembuatan Matriks Kekuatan Hubungan antara Atribut Kebutuhan dan Karakteristik Teknis (<i>Relationship</i>).....	70
IV.4.5 Pembuatan Matriks Teknis.....	70
IV.5 Konsep.....	76
IV.5.1 Perancangan Konsep.....	76
IV.5.2 Pemilihan Konsep.....	84
IV.6 Perancangan <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi kedua)	85
IV.6.1 Penentuan <i>Critical Part</i>	85
IV.6.2 Pembuatan Matriks Teknis.....	87
BAB V ANALISIS DATA	91
V.1 Analisis <i>House of Quality</i> (QFD Iterasi Pertama)	91
V.1.1 Analisis Matriks Perencanaan	91
V.1.2 Analisis Karakteristik Teknis.....	119
V.1.3 Analisis Matriks Teknis	121
V.2 Analisis Konsep	128
V.3 Analisis <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi Kedua).....	129
V.3.1 Analisis <i>Critical Part</i>	130
V.3.2 Analisis Matriks Teknis	131
BAB VI REKOMENDASI	140
VI.1 Rekomendasi untuk Masing-masing Karakteristik Teknis yang Dijadikan Konsep.....	140

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	165
VII.1 Kesimpulan	165
VII.2 Saran	172
DAFTAR PUSTAKA.....	173