

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR SINGKATAN..... | xvii |
| DAFTAR ISTILAH | xviii |
| BAB I | |
| PENDAHULUAN..... | 23 |
| 1.1 Latar Belakang | 23 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 28 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 29 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 29 |
| 1.5 Batasan Penelitian | 29 |
| BAB II | |
| LANDASAN TEORI..... | 31 |
| II.1 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> | 31 |
| II.2 Perbandingan Metode | 32 |
| II.3 <i>Service Quality</i> | 35 |
| II.4 <i>Web Service</i> | 37 |
| II.5 Studi Mengenai Pendekatan Dimensi <i>Service Quality</i> dalam Penggalan Atribut Kebutuhan dan Penggunaan QFD. | 42 |
| II.5.1 Studi Mengenai Kualitas Layanan <i>Internet Service Provider</i> di Malaysia | 42 |
| II.5.2 Studi Mengenai Penggunaan QFD pada Layanan <i>E-Banking</i> di Amerika..... | 42 |
| II.5.3 Studi Mengenai Kualitas Kinerja pada Industri <i>Internet Service Provider</i> di Taiwan. | 43 |
| II.5.4 Studi mengenai Integrasi Pengembangan Layanan Kombinasi Produk dan Jasa dengan QFD. | 44 |
| II.6 Rangkuman Variabel Penelitian Berdasarkan Hasil Penelitian yang Relevan Sebelumnya..... | 45 |

BAB III

| | |
|--|-----------|
| METODOLOGI PENELITIAN | 46 |
| III.1 Model Konseptual | 46 |
| III.2 Sistematika Pemecahan Masalah | 48 |
| III.2.1 Tahap Pendahuluan | 49 |
| III.2.2 Tahap Pengumpulan Data | 50 |
| III.2.3 Tahap Pengolahan dan Analisis Data..... | 55 |
| III.2.4 Tahap Perumusan Rekomendasi Layanan | 63 |
| III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran..... | 63 |
| Pengumpulan dan Pengolahan Data | 64 |
| IV.1 Identifikasi kebutuhan pelanggan | 64 |
| IV.1.1 Pelaksanaan Wawancara | 64 |
| IV.1.2 Penentuan Sampel Responden Wawancara | 64 |
| IV.2 Pengelompokan Atribut Kebutuhan ke dalam <i>Tree Diagram</i> | 64 |
| IV.2.1 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan dengan Kuesioner | 66 |
| IV.2.2 Desain Kuesioner | 66 |
| IV.2.3 <i>Pretest</i> | 68 |
| IV.2.4 Uji Reliabilitas | 69 |
| IV. 3 Pengumpulan Data | 69 |
| IV.4 Pengolahan Data | 69 |
| IV.4.1 <i>Screening</i> | 69 |
| IV.4.2 Pengkodean | 70 |
| IV.4.3 <i>Input Data</i> | 71 |
| IV.4.4 Rekapitulasi Data | 71 |

BAB V

| | |
|--|-----------|
| Analisis Data | 75 |
| V.1 Analisis Matriks HoQ (QFD Iterasi 1) | 75 |
| V.1.1 Analisis Matriks Perencanaan | 75 |
| V.1.2 Analisis Karakteristik Teknis | 96 |
| V.1.3 Analisis Hubungan antara Atribut Kebutuhan dengan Karakteristik Teknis | 98 |
| V.1.4 Analisis Korelasi antar Karakteristik Teknis | 99 |
| V.1.5 Analisis Matriks Teknis | 99 |
| V.2 Konsep Pengembangan | 113 |
| V.3 Analisis Matriks <i>Part Deployment</i> (QFD Iterasi 2) | 115 |
| V.3.1 Analisis <i>Critical Parts</i> | 115 |
| V.3.2 Analisis Hubungan antara Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Parts</i> | 117 |
| V.3.3 Analisis Matriks Teknis | 117 |

BAB VI

| | |
|---|------------|
| Rekomendasi Program | 125 |
| VI.1 Dasar Penyusunan Rekomendasi | 125 |
| VI.2 Rekomendasi untuk Masing-masing Atribut | 125 |
| VI.2.1 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Kemudahan dalam Menggunakan <i>Website</i> | 125 |
| VI.2.2 Rekomendasi terhadap Atribut Kemudahan Registrasi <i>Website</i> | 126 |
| VI.2.3 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Kemudahan Mengakses <i>Website</i> | 126 |
| VI.2.4 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan Kemudahan Konsultasi Karir | 127 |
| VI.2.5 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan <i>Update</i> Informasi Lowongan Kerja..... | 128 |
| VI.2.6 Rekomendasi terhadap Atribut <i>Update Event</i> dan Agenda | 128 |
| VI.2.7 Rekomendasi terhadap Atribut <i>Update</i> Informasi Tes Kerja ... | 129 |
| VI.2.8 Rekomendasi terhadap Atribut Pegawai Konsultasi Kompeten | 130 |
| VI.2.9 Rekomendasi terhadap Atribut Konsultasi Karir Akurat..... | 131 |
| VI.2.10 Rekomendasi terhadap Atribut Kemudahan <i>Activation Code</i> <i>User</i> | 132 |
| VI.2.11 Rekomendasi terhadap Atribut Aplikasi Konsultasi Karir Melalui <i>Chatting</i> | 133 |
| VI.2.12 Rekomendasi terhadap Atribut Aplikasi <i>Review</i> Perusahaan yang Sudah di <i>Apply</i> | 134 |
| VI.2.13 Rekomendasi terhadap Atribut Layanan <i>Call Center</i> | 135 |
| VI.2.14 Rekomendasi terhadap Atribut Aplikasi <i>Polling</i> Kepuasan <i>Jobseeker</i> | 136 |
| VI.2.15 Rekomendasi terhadap Atribut Adanya Aktivasi <i>Career</i> <i>Planning</i> untuk Mahasiswa | 137 |
| VI.2.16 Rekomendasi terhadap Atribut Layanan SMS dan <i>Direct Mail</i> | 138 |
| VI.2.17 Rekomendasi terhadap Atribut Kesigapan Admin <i>Website</i> | 138 |
| VI.2.18 Rekomendasi terhadap Atribut Kesigapan Operator <i>Call Center</i> | 139 |
| VI.2.19 Rekomendasi terhadap Atribut Kesigapan Konsultasi Karir .. | 140 |
| VI.3 Rekomendasi Akhir untuk Pengembangan Layanan <i>Website Infocomcareer</i> 141 | |

BAB VII

Kesimpulan dan Saran

| | |
|-----------------------|-----|
| VII.1 Kesimpulan..... | 144 |
| VII.2 Saran | 145 |