

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS .....	ii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....	xv
DAFTAR ISTILAH .....	xvi
<b>Bab I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	4
I.4 Manfaat Penelitian .....	5
I.5 Batasan masalah .....	5
<b>Bab II Landasan Teori .....</b>	<b>6</b>
II.1 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	6
II.2 Penelitian Terkait .....	9
II.2.1 Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano ke Dalam QFD Untuk Pengembangan Pelayanan Terbaik .....	9
II.2.2 Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano ke Dalam QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Yang Lebih Baik .....	9
II.2.3 Faktor Kritis Dalam Bisnis <i>Online</i> , Dengan Menggunakan <i>Quality Function Deployment</i> dan Pemodelan Structural Interpretatif.....	10
II.3 Perbandingan Penelitian Terkait .....	10
II.3.1 QFD Iterasi satu .....	11
II.3.2 <i>Concept Development</i> .....	14
II.3.3 QFD Iterasi 2.....	15

<b>Bab III</b>	<b>Metodologi Penelitian .....</b>	<b>17</b>
III.1	Model Konseptual .....	17
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah .....	19
III.2.1	Tahap Pengolahan Data Dan Analisis.....	21
III.2.2	Tahap Rekomendasi Program .....	29
III.2.3	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	30
<b>Bab IV</b>	<b>Pengolahan Data dan Analisis .....</b>	<b>31</b>
IV.1	QFD Iterasi 1 ( <i>House of Quality</i> ).....	31
IV.1.1	Penggunaan <i>True Customer Needs</i> .....	31
IV.1.2	Analisis Nilai <i>Adjusted Importance</i> .....	32
IV.1.3	Analisis Karakteristik Teknis .....	34
IV.1.4	Penentuan Kekuatan Hubungan antara <i>True Customer Needs</i> dengan Karakteristik Teknis .....	36
IV.1.5	Korelasi antar Karakteristik Teknis .....	37
IV.1.6	Analisis Matriks Teknis .....	37
IV.2	Analisis Pengembangan Konsep .....	45
IV.2.1	Penentuan Metode Pengembangan Konsep .....	45
IV.2.2	Penentuan Alternatif Konsep .....	45
IV.2.3	Pemilihan Konsep .....	47
IV.3	QFD Iterasi 2 ( <i>Part Deployment</i> ).....	48
IV.3.1	Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i> .....	48
IV.3.2	Analisis Kekuatan Hubungan antara Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Parts</i> .....	52
IV.3.3	Analisis Matriks Teknis .....	52
<b>Bab V</b>	<b>Rekomendasi Program .....</b>	<b>66</b>
V.1	Dasar Penyusunan Rekomendasi .....	66
V.2	Rekomendasi untuk Masing-masing Atribut Konsep .....	66
V.2.1	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Kriteria Agen Pengiriman .....	66
V.2.2	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Formulir pengiriman barang .....	67
V.2.3	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Konfirmasi Pengiriman Barang .....	68
V.2.4	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Kriteria <i>Merchant</i> ...	69

V.2.5	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Ketersediaan Pilihan Bahasa .....	70
V.2.6	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Ketersediaan Fitur <i>Buying Option</i> .....	70
V.2.7	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Ketersediaan Versi <i>Website</i> .....	71
V.2.8	Rekomendasi terhadap Atribut Konsep Sistem <i>Direct Payment</i> .....	72
V.2.9	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Kriteria Pelayanan <i>Customer Service</i> .....	73
V.2.10	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Penetapan Standar Pencairan Saldo Deposit .....	75
V.2.11	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Ketentuan Informasi Yang Terdapat Pada Dokumentasi Transaksi .....	76
V.2.12	Rekomendasi Terhadap Atribut Konsep Riset Pasar Potensial	77
V.3	Rekomendasi Akhir untuk Pengembangan Layanan Goodizz .....	78
<b>Bab VI Kesimpulan dan Saran .....</b>		<b>81</b>
VI.1	Kesimpulan .....	81
VI.2	Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>84</b>