

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Batasan Masalah	8
I.5 Manfaat Penelitian	8
I.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
II.1 Analisis Kebutuhan	11
II.1.1 <i>Voice of Customer (VoC)</i>	11
II.2 Kualitas Pelayanan	11
II.3 Diagram Afinitas	12
II.4 Perbandingan Metode Penelitian	12
II.5 Model Kano	14
II.6 <i>E-service Quality (E-servqual)</i>	19
II.6.1 Definisi <i>E-Service Quality (E-servqual)</i>	19
II.6.2 Dimensi <i>E-service Quality</i>	19
II.6.3 Pengukuran <i>E-service Quality</i>	25
II.7 Uji Validitas	26
II.7.1 Uji Validitas Isi (<i>Content Validity</i>)	26

II.7.2	Uji Validitas Konstruk (<i>Construct Validity</i>).....	26
II.8	Uji Reliabilitas	27
II.9	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	27
II.10	Integrasi <i>E-service Quality</i> dan Model Kano.....	28
II.11	Penelitian Tedahulu	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	35
III.1	Model Konseptual	35
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	37
III.2.1	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	40
III.2.2	Tahap Analisis dan Rekomendasi	48
III.2.3	Tahap Kesimpulan dan Saran	48
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	49
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	49
IV.2	Perancangan Panduan Wawancara	49
IV.2.1	Pelaksanaan Wawancara.....	50
IV.3	Perancangan Diagram Afinitas	50
IV.4	Pengelompokan Atribut Kebutuhan ke Dalam Dimensi <i>E-service Quality</i>	50
IV.5	Pengkodean Dimensi <i>E-service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan	53
IV.6	Identifikasi Responden	55
IV.7	Perancangan Kuesioner	55
IV.7.1	Perancangan Kuesioner <i>E-service Quality</i>	55
IV.7.2	Perancangan Kuesioner Model Kano	56
IV.8	Uji Validitas Isi.....	56
IV.9	<i>Pretest</i>	57
IV.10	Uji Validitas Konstruk <i>Pretest</i>	57
IV.11	Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	58
IV.12	Penyebaran Kuesioner	59
IV.13	Rekapitulasi Kuesioner	60
IV.14	Validitas Konstruk Kuesioner	60
IV.15	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	60
IV.16	Pengolahan Kuesioner	62
IV.16.1	Pengolahan Kuesioner <i>E-service Quality</i>	62
IV.16.2	Pengolahan Kuesioner Model Kano	64

IV.17	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	67
IV.18	Integrasi Hasil Kuesioner <i>E-service Quality</i> dan Model Kano	72
IV.19	<i>True Customer Needs</i>	74
BAB V ANALISIS DATA		79
V.1	Analisis Pengolahan Data.....	79
V.1.1	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>E-service Quality</i>	79
V.1.2	Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	82
V.1.3	Analisis Integrasi <i>E-service Quality</i> dan Model Kano.....	85
V.1.4	Penyusunan <i>True Customer Needs</i>	89
V.2	Penyusunan Rekomendasi.....	103
V.2.1	Rekomendasi untuk Masing-masing Atribut Kebutuhan	103
V.2.2	Rekomendasi Akhir Layanan T-Cash	122
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		128
VI.1	Kesimpulan.....	128
VI.2	Saran	133
DAFTAR PUSTAKA		134