

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xiv
DAFTAR ISTILAH.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.4 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Batasan Penelitian.....	4
I.5 Manfaat Penelitian.....	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
II.1 Kualitas.....	7
II.2 Pelayanan.....	7
II.3 <i>Website</i>	7
II.4 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas.....	8
II.5 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	10
II.5.1 QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>).....	11
II.5.3 QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>).....	17
II.7 Metode <i>Benchmark</i>	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20

III.1	Model Konseptual.....	20
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	21
III.2.1	Tahap Pengumpulan Data.....	24
III.2.2	Tahap Pengolahan Data	24
III.2.2.3	QFD Iterasi 2	27
III.2.3	Tahap Rekomendasi	27
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		29
IV.1	Pengumpulan Data	29
IV.1.1	Pengkodean	29
IV.1.2	Nilai Kepuasan Pelanggan dan Kategori Kano	30
IV.2	Pengolahan Data	31
IV.2.1	QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>).....	31
IV.2.1.1	Penentuan Matriks Perencanaan.....	31
IV.2.1.2	Penentuan Karakteristik Teknis.....	33
IV.2.1.3	Penentuan Matriks Hubungan	38
IV.2.1.4	Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis	39
IV.2.1.5	Penentuan Matriks Teknis	40
IV.2.2	Pengembangan Konsep.....	48
IV.2.2.1	Penentuan Konsep	48
IV.2.2.2	Pemilihan Konsep	50
IV.2.3	QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment Matrix</i>).....	51
IV.2.3.1	Penentuan Matriks Perencanaan.....	51
IV.2.3.2	Penentuan <i>Critical Part</i>	51
IV.2.3.3	Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	54
IV.2.3.4	Penentuan Target <i>Critical Part</i>	55
IV.2.3.5	Penentuan <i>Probability, Column Weight, dan Ranking</i>	56

BAB V ANALISIS	60
V.1 Analisis QFD Iterasi Pertama.....	60
V.1.1 Analisis Matriks Perencanaan	60
V.1.2 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> . 61	
V.1.3 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu	64
V.1.4 Analisis Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis	64
V.1.5 Analisis Matriks Teknis.....	64
V.1.5.1 Analisis Penentuan Target Karakteristik Teknis	64
V.2 Analisis Penentuan Konsep.....	75
V.3 Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua.....	76
V.3.1 Analisis Penentuan <i>Critical part</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	76
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan antar Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>	79
V.3.3 Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i>	79
V.3.4 Analisis <i>Probability, Column weight, dan Ranking Critical Part</i>	88
V.4 Rekomendasi Masing-Masing Atribut Konsep.....	92
V.4.1 Rekomendasi Atribut Penambahan Kapasitas <i>Server</i>	92
V.4.2 Rekomendasi Atribut Penambahan Media Keluhan Pelanggan	92
V.4.3 Rekomendasi Atribut Penambahan Fitur Pengelolaan Konten	93
V.4.4 Rekomendasi Atribut Penambahan Komponen pada <i>Design Website</i> 94	
V.4.5 Rekomendasi Atribut Pengurangan Tahapan Pemesanan	95
V.4.6 Rekomendasi Atribut Penetapan Fitur Tambahan Tahapan Pengiriman Produk	96
V.4.7 Rekomendasi Atribut Penambahan Media Pembayaran.....	96
V.4.8 Rekomendasi Atribut Penambahan Media untuk Pemesanan Produk. 97	
V.4.9 Rekomendasi Atribut Penetapan Kriteria Fitur <i>Search Engine</i>	98
V.4.10 Rekomendasi Atribut Perbaikan Konten Informasi Pembayaran.....	98

V.5 Rekomendasi Akhir.....	99
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	103
VI.1 Kesimpulan	103
VI.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106