

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....	xv
DAFTAR ISTILAH .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Batasan Penelitian .....	6
I.5 Manfaat Penelitian .....	6
I.6 Sistematika Penulisan .....	7
Bab III Metodologi Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
II.1 Pengertian Hotel .....	9
II.2 Website .....	11
II.3 Analisis Kebutuhan .....	13
II.4 Voice of Customer (VoC) .....	14
II.5 E-Service Quality (E-servqual) .....	14
II.5.1 E-Service Quality .....	14
II.6 Model Kano .....	19
II.7 Integrasi E-Servqual dan Model Kano .....	23

II.8 Penelitian Tedahulu .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
III.1 Model Konseptual .....	27
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	28
III.2.1 Tahap Pendahuluan .....	30
III.2.1.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	31
III.2.1.2 Diagram Afinitas untuk Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke dalam Dimensi E-Servqual .....	32
III.2.1.3 Pengelompokan Atribut Kebutuhan .....	32
III.2.2.1 Operasionalisasi Variabel .....	32
III.2.2.2 Penggalian Atribut Berdasarkan Voice of Customers (VoC) .....	33
III.2.2.3 Perancangan Kuesioner .....	34
III.2.2.4 Uji Validitas .....	35
III.2.2.5 Pretest .....	35
III.2.2.6 Uji Validitas Konstruktif .....	35
III.2.2.7 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	36
III.2.2.8 Penentuan Ukuran dan Teknik Sampling .....	36
III.2.2.9 Uji Normalitas .....	37
III.2.2.10 Uji Reliabilitas .....	37
III.2.2.11 Penyebaran Kuesioner .....	38
III.2.2.12 Pengolahan Data Kuesioner .....	38
III.2.2.13 Pengolahan Data Kuesioner E-Servqual .....	38
III.2.2.14 Pengolahan Data Kuesioner Kano .....	39
III.2.3 Tahap Analisis Data dan Rekomendasi .....	39
III.2.3.1 Analisis Hasil Pengolahan Data .....	39
III.2.3.2 Perumusan Rekomendasi .....	39
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	40
<b>BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>41</b>
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	41
IV.2 Perancangan Panduan Wawancara .....	41
IV.3 Perancangan Diagram Afinitas .....	42

IV.4 Penggalian Atribut Berdasarkan Voice of Customers (VoC) .....	43
IV.5 Pengelompokan Atribut Kebutuhan ke Dalam Dimensi E-service Quality .....	45
IV.6 Pengkodean Dimensi E-service Quality dan Atribut Kebutuhan .....	47
IV.7 Identifikasi Responden .....	49
IV.8 Perancangan Kuesioner .....	49
IV.8.1 Perancangan Kuesioner E-service Quality .....	50
IV.8.2 Perancangan Kuesioner Model Kano .....	50
IV.9 Pretest .....	51
IV.10 Uji Validitas Konstruk Pretest .....	51
IV.11 Uji Reliabilitas Pretest .....	52
IV.12 Penyebaran Kuesioner .....	54
IV.13 Rekapitulasi Kuesioner .....	54
IV.14 Uji Validitas Konstruk Kuesioner .....	54
IV.15 Uji Reliabilitas Kuesioner .....	54
IV.16 Pengolahan Kuesioner .....	56
IV.16.1 Pengolahan Kuesioner E-service Quality .....	56
IV.16.2 Pengolahan Kuesioner Model Kano .....	58
IV.17 Customer Satisfaction Coefficient (CSC) .....	60
IV.18 Integrasi Hasil Kuesioner E-service Quality dan Model Kano .....	67
IV.19 True Customer Needs .....	69
<b>BAB V ANALISIS DATA .....</b>	<b>72</b>
V.1 Analisis Pengolahan Data .....	72
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner E-service Quality .....	72
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	75
V.1.3 Analisis Integrasi E-service Quality dan Model Kano .....	77
V.1.4 Penyusunan True Customer Needs .....	80
V.1.4.1 Analisis True Customer Needs Dimensi Website Design .....	80
V.1.4.2 Analisis True Customer Needs Dimensi Reliability .....	84
V.1.4.3 Analisis True Customer Needs Dimensi Responsiveness .....	86
V.1.4.4 Analisis True Customer Needs Dimensi Efficiency .....	89
V.1.4.5 Analisis True Customer Needs Dimensi Trust .....	91

V.1.4.6 Analisis True Customer Needs Dimensi Security .....	93
V.2 Rekomendasi .....	94
V.2.1 Rekomendasi untuk Masing-masing Atribut Kebutuhan .....	94
V.2.1.1 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan (DW1) .....	94
V.2.1.2 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan (DW2) .....	95
V.2.1.3 Rekomendasi terhadap Atribut Kebutuhan (DW3) .....	96
V.2.1.4 Rekomendasi terhadap Atribut kebutuhan (DW4) .....	97
V.2.1.5 Rekomendasi terhadap Atribut kebutuhan (DW7) .....	97
V.2.1.6 Rekomendasi terhadap Atribut kebutuhan (DW8) .....	98
V.2.1.7 Rekomendasi terhadap Atribut kebutuhan (RY1).....	99
V.2.1.8 Rekomendasi terhadap Atribut kebutuhan (RY2).....	100
V.2.1.9 Rekomendasi terhadap Atribut kebutuhan (RY3).....	100
V.2.1.10 Rekomendasi terhadap Atribut kebutuhan (RY4) .....	101
V.2.1.11 Rekomendasi terhadap Atribut kebutuhan (RP1) .....	102
V.2.1.12 Rekomendasi terhadap Atribut kebutuhan (RP2) .....	103
V.2.1.13 Rekomendasi terhadap Atribut kebutuhan (RP3) .....	104
V.2.1.14 Rekomendasi terhadap Atribut kebutuhan (RP4) .....	104
V.2.1.15 Rekomendasi terhadap atribut kebutuhan (EY1) .....	105
V.2.1.16 Rekomendasi terhadap atribut kebutuhan (EY2).....	106
V.2.1.17 Rekomendasi terhadap atribut kebutuhan (TT2) .....	107
V.2.1.18 Rekomendasi terhadap atribut kebutuhan (TT3) .....	107
V.2.1.19 Rekomendasi terhadap atribut kebutuhan (SY1) .....	108
V.2.1.20 Rekomendasi terhadap atribut kebutuhan (SY2).....	109
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	110
VI.1 Kesimpulan .....	110
VI.2 Saran .....	112
DAFTAR PUSTAKA .....	113