

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Penelitian	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1 Analisis Kebutuhan	8
II.2 <i>Website</i>	8
II.3 <i>Voice of Customer</i>	8
II.4 <i>Affinity Diagram</i>	9
II.5 <i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i>	9
II.6 Model Kano	15
II.7 Perbandingan Model Kano dengan IPA	17
II.8 Integrasi <i>Electronic Service Quality</i> dan Model Kano	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
III.1 Model Konseptual	19
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	20
III.2.1 Tahap Inisiasi	23
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	23

III.2.2.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	23
III.2.2.2 Perancangan Kuesioner	23
III.2.2.3 Uji Validitas Isi	25
III.2.2.4 Pengkodean	25
III.2.2.5 <i>Pretest</i>	25
III.2.2.6 Uji Validitas Konstruktif	26
III.2.2.7 Penentuan Teknik <i>Sampling</i> dan Ukuran <i>Sample</i>	26
III.2.2.8 Penyebaran Kuesioner	26
III.2.2.9 Pemilihan Hasil Kuesioner	26
III.2.2.10 Uji Reliabilitas	26
III.2.2.11 Pengolahan Kuesioner <i>Electronic Service Quality</i>	27
III.2.2.12 Pengolahan Kuesioner <i>Kano</i>	27
III.2.2.13 Pengintegrasian Kuesioner <i>Electronic Service Quality</i> dan Model Kano	27
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi	27
III.2.3.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	28
III.2.3.2 Perumusan Rekomendasi	28
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	29
IV. Identifikasi Atribut kebutuhan	29
IV.1.1 Penentuan Responden Wawancara	29
IV.1.2 Perancangan Panduan Wawancara	29
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara	29
IV.1.4 Rekapitulasi Hasil Wawancara	30
IV.1.5 Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam Dimensi <i>Electronic Service Quality</i>	31
IV.1.6 Pengkodean Dimensi <i>Electronic Service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan	32
IV.2 Perancangan Kuesioner	34
IV.2.1 Identitas Responden	34
IV.2.2 Seleksi Kriteria Responden	34
IV.2.3 Kuesioner <i>Electronic Service Quality</i>	34
IV.2.4 Kuesioner <i>Kano</i>	34
IV.2.5 Uji Validitas Isi	35

IV.3 Pretest	35
IV.4 Menentukan Ukuran Sampel dan Teknik Sampling	35
IV.5 Penyebaran Kuesioner	36
IV.6 Pengolahan Data Kuesioner	36
IV.6.1 Uji Validitas Kuesioner	36
IV.6.2. Uji Reliabilitas Kuesioner	36
IV.7 Pengolahan Data.....	37
IV.7.1 Pengolahan Data Kuesioner <i>Electronic Service Quality</i>	37
IV.7.2 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	39
IV.8 Integrasi <i>Electronic Service Quality</i> dan Model Kano.....	40
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	42
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Electronic Service Quality</i>	42
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	44
V.1.3 Analisis Integrasi <i>Electronic Service Quality</i> dan Model Kano	47
V.1.4 Analisis <i>True Customer Needs</i>	49
V.2 Rekomendasi	57
V.2.1 Rekomendasi True Customer Needs	57
V.2.1 Tanggapan <i>Stake Holder</i> Terhadap Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	59
DAFTAR PUSTAKA	64