

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>I</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>II</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>IV</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>V</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>IX</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>XII</b>
<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 BATASAN PENELITIAN .....	4
I.5 MANFAAT PENELITIAN.....	5
I.5.1 Manfaat bagi pemilik PT. Insan Agritama Teknologi : .....	5
I.5.2 Manfaat bagi penelitian selanjutnya : .....	5
I.6 SISTEMATIKA PENULISAN .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
II.1 <i>WEBSITE</i> .....	7
II.2 KEPUASAN PELANGGAN .....	8
II.3 <i>ELECTRONIC COMMERCE</i> .....	8
II.4 <i>E-SERVQUAL</i> .....	9
II.5 ANALISIS KEBUTUHAN .....	15
II.6 <i>VOICE OF CUSTOMER (VOC)</i> .....	15
II.7 DIAGRAM AFINITAS .....	16
II.8 MODEL KANO .....	16
II.8.1 <i>Atribut-atribut Model Kano</i> .....	16
II.9 <i>CUSTOMER SATISFACTION COEFFICIENT</i> .....	20

II.10 METODE PEMBANDING .....	21
II.11 KONSEP KEPUASAN .....	22
II.12 INTEGRASI <i>E-SERVQUAL</i> DAN MODEL KANO .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
III.1 MODEL KONSEPTUAL .....	24
III.2 SISTEMATIKA PEMECAHAN MASALAH .....	25
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	27
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	28
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	33
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	34
<b>BAB IV PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>35</b>
IV.1 IDENTIFIKASI ATRIBUT KEBUTUHAN.....	35
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara.....	35
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara.....	35
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara .....	36
IV.1.4 Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	36
IV.1.5 Perancangan Diagram Afinitas.....	36
IV.1.6 Penentuan Atribut Kebutuhan dan Dimensi <i>E-Servqual</i> .....	36
IV.1.7 Pengkodean Dimensi <i>E-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan .....	39
IV.2 PERANCANGAN KUISIONER .....	40
IV.2.1 Profil Responden .....	40
IV.2.2 Seleksi Kriteria Responden .....	40
IV.2.3 Kuisisioner <i>E-Servqual</i> .....	41
IV.2.4 Kuisisioner Model Kano .....	41
IV.3 UJI VALIDITAS ISI .....	42
IV.4 PRETEST .....	42
IV.5 UJI VALIDITAS KONSTRUK.....	42
IV.6 PENYEBARAN DAN PENGUMPULAN KUISIONER.....	44
IV.7 PENENTUAN UKURAN SAMPEL DAN TEKNIK <i>SAMPLING</i> .....	44
IV.8 PENGOLAHAN DATA KUISIONER .....	44

IV.8.1 <i>Screening</i> .....	44
IV.8.2 Input Data .....	44
IV.8.3 Rekapitulasi Karakteristik Responden .....	45
IV.9 UJI RELIABILITAS .....	45
IV.10 PENGOLAHAN DATA.....	47
IV.10.1 Pengolahan Data Kuisisioner <i>E-Servqual</i> .....	47
IV.10.2 Pengolahan Data Kuisisioner Kano .....	50
IV.11 <i>CUSTOMER SATISFACTION COEFFICIENT</i> .....	51
IV.12 INTEGRASI E-SERVQUAL DAN MODEL KANO .....	52
<b>BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>55</b>
V.1 ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA .....	55
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuisisioner <i>E-Servqual</i> .....	55
V.1.2 ANALISIS PENGOLAHAN DATA KUISISIONER MODEL KANO .....	57
V.1.3 <i>Analisis True Customer Needs</i> .....	62
V.2 REKOMENDASI.....	72
V.2.1 Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Layanan Website Inagri .....	72
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
VI.1 KESIMPULAN .....	78
VI.2 SARAN.....	79
VI.2.1 Saran untuk peneliti.....	79
VI.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>