

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR SINGKATAN & LAMBANG.....	x
DAFTAR ISTILAH	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Batasan Masalah	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Posisi Penelitian.....	9
II.2 Perbandingan Metode	11
II.3 Analisis Kebutuhan.....	12
II.4 <i>Voice of Customer (VoC)</i>	12
II.5 Diagram Afinitas	12
II.6 Kepuasan Pelanggan.....	13
II.7 <i>E-Service Quality</i>	13
II.8 Model Kano	17
II.9 Integrasi <i>E-Service Quality</i> dan Model Kano	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
III.1 Model Konseptual	23
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	24
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	27
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	27

III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	36
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	36
BAB IV PENGOLAHAN DATA	37
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	37
IV.1.1 Perancangan Paduan Wawancara	37
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara.....	38
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara.....	38
IV.1.4 Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	38
IV.1.5 Perancangan Diagram Afinitas.....	38
IV.1.6 Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke Dalam Dimensi <i>E-Service Quality</i>	39
IV.1.7 Pengkodean Dimensi <i>E-Service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan.....	44
IV.2 Perancangan Kuesioner	45
IV.2.1 Identifikasi Responden	46
IV.2.2 Kuesioner <i>E-Service Quality</i>	46
IV.2.3 Kuesioner Model Kano.....	46
IV.3 Uji Validitas Isi	47
IV.4 Pretest.....	47
IV.5 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	48
IV.6 Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik Sampling	48
IV.7 Pengolahan Data Kuesioner	48
IV.7.1 Screening	48
IV.7.2 Input Data	48
IV.7.3 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	48
IV.8 Uji Normalitas	49
IV. 9 Uji Validitas Konstruk	49
IV.10 Uji Reliabilitas	51
IV.11 Pengolahan Data.....	52
IV.11.1 Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Service Quality</i>	52
IV.11.2 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	54
IV.12 Customer Satisfaction Coefficient	56
IV.13 Integrasi <i>E-Service Quality</i> dan Model Kano	58

BAB V ANALISIS DATA	61
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	61
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Service Quality</i>	61
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	63
V.1.3 Analisis <i>True Customer Needs</i>	70
V.2 Rekomendasi	85
V.2.1 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Layanan LinkAja.....	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
VI.1 Kesimpulan	92
VI.2 Saran.....	93
VI.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	94
VI.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	94
DAFTAR PUSTAKA	95