

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Batasan Masalah	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
II.1 Analisis Kebutuhan.....	9
II.2 <i>Voice of Customer</i>	9
II.3 Diagram Afinitas	9
II. 4 Metode <i>Electonic Service Quality</i>	10
II.5 Model Kano	14
II.6 Model Refined Kano	18
II.7 Perbandingan Metode	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
III.1 Model Konseptual	25

III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	26
III.2.1 Tahap Pendahuluan	31
III.2.2 Tahap Perancangan Alat Ukur.....	31
III.2.3 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	35
III.2.4 Tahap Analisis Data dan Rekomendasi.....	38
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	38
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	39
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	39
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara	39
IV.1.2 Penentuan Narasumber Wawancara	40
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara	40
IV.1.4 Pengolahan Hasil Wawancara	40
IV.1.5 Perancangan Kuisisioner.....	43
IV.1.6 Uji Validitas Isi.....	44
IV.1.7 <i>Pretest</i>	44
IV.1.8 Hasil Uji Validitas Konstruk	44
IV.2 Pengumpulan Data	45
IV.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner	45
IV.2.2 Karakteristik Responden	46
IV.3 Pengolahan Data.....	46
IV.3.1 <i>Screening</i>	46
IV.3.2 <i>Input Data</i>	46
IV.3.3 Uji Reliabilitas	47
IV.3.4 Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Service Quality</i>	48
IV.3.5 Pengolahan Data Kuesioner Kano	49
IV.3.6 Integrasi <i>E-Service Quality</i> dan Kano.....	50
Bab V Analisis dan Rekomendasi	53
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	53
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Service Quality</i>	53
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Kano	56
V.1.3 Analisis Integrasi <i>E-Service Quality</i> dan <i>Refined Kano</i>	59
V.1.4 Analisis True Customer Needs	64

V.2 Rekomendasi	78
V.2.1 Rekomendasi Akhir <i>True Customer Needs Website</i> Applecoast.....	78
V.2.2 Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs Website</i> Applecoast	79
V.2.3 Analisis Penerapan Rekomendasi pada <i>Website</i> Applecoast.....	84
Bab VI Kesimpulan dan Saran	88
VI.1 Kesimpulan	88
VI.2 Saran	89
VI.2.1 Saran untuk Pihak Applecoast	89
VI.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA	90