

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
Ucapan Terima Kasih.....	iv
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Batasan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian.....	6
I.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II Landasan Teori.....	8
II.1 Analisis Kebutuhan	8
II.2 <i>Affinity Diagram</i>	8
II.3 <i>Voice Of Customer</i>	8
II.4 <i>Electronic Service Quality</i>	9
II.5 Perbandingan Metode	13
II.6 Model Kano.....	15
II.6.1 Atribut Model Kano	15
II.7 Integrasi <i>Electronic Service Quality</i> dan Model Kano	19
BAB III Metodologi Penelitian.....	21
III.1 Model Konseptual.....	21

III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	22
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	24
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	25
III.2.3 Tahap Analisa dan Rekomendasi.....	31
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	32
BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	29
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	29
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara	29
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara.....	30
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara	30
IV.1.4 Pengolahan Hasil Wawancara	30
IV.2 Perancangan Kuesioner	29
IV.2.1 Profil Responden	29
IV.2.2 Pemilihan Karakteristik Responden	29
IV.2.3 Kuesioner <i>Electronic Service Quality</i>	29
IV.2.4 Kuesioner Model Kano.....	30
IV.3 Uji Validitas Isi.....	30
IV.4 Pengodean Atribut Kebutuhan	31
IV.5 <i>Pretest</i>	35
IV.6 Uji Validitas Konstruksi.....	36
IV.7 Uji Reliabilitas.....	37
IV.8 Penentuan Ukuran dan Teknik Sampling	40
IV.9 Penyebaran Kuesioner	40
IV.10 Rekapitulasi Kuesioner.....	40
IV.10.1 Pengolahan Data Kuesioner <i>Electronic Service Quality</i>	40
IV.10.2 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	43
IV.11 Integrasi <i>Electronic Service Quality</i> dan Model Kano.....	46
BAB V Analisis Data dan rekomendasi.....	50
V.1 Analisis Pengolahan Data	50
V.1.1 Analisis Pengolahan Data <i>Electronic Service Quality</i>	50
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	53
V.1.3 Analisis True Customer Needs	58

V.1.4 Rekomendasi.....	75
V.1.5 Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Layanan Website Adorable Projects.....	75
BAB VI Kesimpulan Dan Saran	83
VI.1 Kesimpulan.....	83
VI.2 Saran	84
Daftar Pustaka	85