

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	2
<i>ABSTRACT</i> .....	3
LEMBAR PENGESAHAN .....	4
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	5
Kata Pengantar .....	1
Daftar Isi.....	3
Daftar Gambar.....	8
Daftar Tabel .....	9
Daftar Lampiran .....	11
Daftar Singkatan.....	12
Daftar Istilah.....	13
Bab I PENDAHULUAN.....	1
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Perumusan Masalah.....	7
I.3    Tujuan Tugas Akhir.....	7
I.4    Batasan Tugas Akhir .....	8
I.5    Manfaat Tugas Akhir.....	8
I.6    Sistematika Penulisan.....	9
Bab II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
II.1 <i>Website</i> .....	11
II.2    Kepuasan Pelanggan.....	11
II.3    Analisis Kebutuhan .....	12
II.4 <i>Affinity Diagram</i> .....	12
II.5 <i>Voice of Customer (VoC)</i> .....	13

II.6	<i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i> .....	13
II.7	Model Kano .....	16
II.7.1	Definisi Model Kano .....	16
II.7.2	Pengolahan Model Kano.....	18
II.8	Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano .....	19
II.9	Alasan Pemilihan Kerangka Kerja/Teori/Pendekatan .....	20
II.10	Tugas Akhir Sebelumnya.....	22
Bab III SISTEMATIKA PENYELESAIAN MASALAH.....		24
III.1	Pengembangan Model Konseptual .....	24
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah .....	25
III.2.1	Tahap Pendahuluan.....	27
III.2.2	Perancangan Sistem Terintegrasi.....	28
III.2.3	Tahap Analisis Data dan Evaluasi Hasil Perancangan .....	28
III.2.3.1	Analisis Hasil Pengolahan Data .....	28
III.2.3.2	Penyusunan Rekomendasi dan Validasi Hasil .....	28
III.2.3.3	Analisis Batasan .....	28
III.2.3.4	Analisis Sensitivitas .....	28
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran .....	28
III.3	Pengumpulan Data .....	29
III.3.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	29
III.3.2	Pengelompokan Atribut Kebutuhan ke Dalam Dimensi E-Servqual .....	29
III.3.3	Pemberian Kode Dimensi E-Servqual .....	29
III.3.4	Perancangan Kuesioner.....	30
III.3.5	Uji Validitas Isi.....	31
III.3.6	<i>Pretest</i> .....	31
III.3.6.1	Uji Normalitas.....	32

III.3.6.2	Uji Validitas Konstruk .....	32
III.3.7	Penentuan Ukuran dan Teknik Sampling .....	32
III.3.8	Penyebaran Kuesioner .....	33
III.3.9	Pengolahan Hasil Penyebaran Kuesioner .....	33
III.3.10	Uji Reliabilitas .....	33
III.4	Pengolahan Data.....	34
III.4.1	Pengolahan Kuesioner <i>E-Servqual</i> .....	34
III.4.2	Pengolahan Kuesioner Model Kano .....	34
III.4.3	Integrasi Pengolahan <i>E-Servqual</i> dan Model Kano.....	34
III.5	Metode Evaluasi .....	35
Bab IV	PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI .....	36
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	36
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara .....	36
IV.1.2	Penentuan Partisipan Wawancara.....	36
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara.....	37
IV.1.4	Perancangan <i>Affinity Diagram</i> .....	37
IV.1.5	Penentuan Dimensi <i>E-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan .....	37
IV.1.6	Pengkodean Dimensi <i>E-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan .....	39
IV.2	Perancangan Kuesioner .....	40
IV.2.1	Kuesioner <i>E-Servqual</i> .....	40
IV.2.2	Kuesioner Kano .....	41
IV.2.3	Uji Validitas Isi.....	41
IV.3	<i>Pretest</i> .....	42
IV.4	Uji Normalitas .....	42
IV.5	Uji Validitas Konstruk.....	42
IV.6	Uji Reliabilitas <i>Pretest</i> .....	43

IV.7	Penyebaran Kuesioner .....	43
IV.8	Pengolahan Data.....	44
IV.8.1	<i>Screening</i> .....	44
IV.8.2	<i>Input Data</i> .....	44
IV.8.3	Uji Reliabilitas .....	44
IV.9	Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Servqual</i> .....	44
IV.10	Pengolahan Data Kuesioner Kano .....	48
IV.11	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i> .....	50
IV.12	Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano.....	52
IV.13	Perancangan Sistem Terintegrasi.....	55
Bab V ANALISA DAN EVALUASI HASIL PERANCANGAN .....		59
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data .....	59
V.1.1	Analisis hasil Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Servqual</i> .....	59
V.1.1.1	Atribut Kuat .....	59
V.1.1.2	Atribut Lemah .....	60
V.1.2	Analisis Hasil Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	62
V.1.2.1	<i>Must-be (M)</i> .....	62
V.1.2.2	<i>One Dimensional (O)</i> .....	63
V.1.2.3	<i>Attractive (A)</i> .....	64
V.1.3	Analisis Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano .....	65
V.2	<i>True Customer Needs</i> .....	66
V.2.1	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Efficiency</i> .....	68
V.2.2	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>System Availability</i> .....	69
V.2.3	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Fulfillment</i> .....	73
V.2.4	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Security</i> .....	75
V.2.5	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	76

V.2.6	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Compensation</i> .....	79
V.2.7	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Contact</i> .....	80
V.3	Rekomendasi dan Validasi Hasil.....	83
V.4	Analisis Batasan .....	86
V.5	Analisis Sensitivitas .....	86
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	89
VI.1	Kesimpulan.....	89
VI.2	Saran .....	89
VI.2.1	Saran Untuk Perusahaan .....	89
VI.2.2	Saran Untuk Penelitian .....	90
Daftar Pustaka	.....	91