

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	4
1.3. Perumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.6. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	14
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	14
2.1.1. Rangkuman Teori.....	14
2.1.2. Penelitian Tedahulu.....	28
2.2. Kerangka Pemikiran.....	34
2.3. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Jenis Penelitian.....	36
3.2. Operasional Variabel.....	36
3.3. Tahapan Penelitian	38
3.4. Populasi dan Sampel	49
3.5. Pengumpulan Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50

4.1. Karakteristik Responden	50
4.2. Hasil Penelitian	51
4.2.1. Pengumpulan Data Kuisisioner	51
4.2.2. <i>Pretest</i>	51
4.2.3. Uji Normalitas	52
4.2.4. Uji Validitas Hasil.....	52
4.2.3. Uji Reliabilitas Hasil Kuisisioner	55
4.2.4. Pengolahan Data Kuesioner Webqual 4.0.....	55
4.2.3. Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	57
4.2.4. Integrasi Webqual 4.0 dan Model Kano	59
4.2.2. <i>True Customer Needs</i>	60
4.2.3. QFD Iterasi Satu.....	61
4.2.4. Penentuan Matriks Teknis.....	68
4.2.5. Penentuan Satuan Karakteristik Teknis	69
4.2.6. <i>Competitive Benchmarking</i>	70
4.2.7. Penentuan <i>Column Weight</i> , <i>Column Weight Percentage</i> , dan Ranking Karakteristik Teknis	76
4.2.8. Pengembangan Konsep	77
4.2.9. QDF Iterasi Kedua	80
4.2.10. Hasil Rancangan.....	89
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	93
4.3.1. Verifikasi Hasil Rancangan.....	93
4.3.2. Evaluasi Hasil Rancangan.....	97
4.3.3. Validasi Hasil Rancangan	102
4.3.4. Implementasi Rancangan Website	104
4.3.5. <i>Usability Testing</i>	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1. Kesimpulan	114
5.2. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN A - PERANCANGAN KUESIONER.....	121

LAMPIRAN B – UJI NORMALITAS, UJI VALIDITAS, DAN RELIABILITAS KUESIONER PRETEST	130
LAMPIRAN C - HOUSE OF QUALITY ITERASI SATU	141
LAMPIRAN D - HOUSE OF QUALITY ITERASI DUA	143