

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Kontribusi	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kajian Penelitian Terkait	5
2.2 <i>Product Development</i>	18
2.3 <i>E-Commerce</i>	18
2.4 <i>Design Thinking</i>	19
2.5 <i>Customer Journey Map</i>	20
2.6 <i>Emphaty Mapping</i>	22
2.7 <i>Point OF View (POV)</i> dan <i>How Might We (HMW)</i>	22
2.8 <i>Kansei Engineering</i>	23
2.9 <i>User interface (UI)</i>	26
2.10 <i>User experience (UX)</i>	26
2.11 <i>Performance Metrics</i>	27
2.12 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	28
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Penentuan Objek Amatan	29

3.2	Identifikasi Masalah.....	29
3.3	Studi Literatur.....	29
3.4	<i>Emphatize</i>	30
3.5	<i>Define</i>	31
3.6	<i>Ideate</i>	32
3.7	<i>Prototype</i>	35
3.8	<i>Testing</i>	36
3.9	Penentuan Desain Terbaik.....	37
3.10	Implikasi Manajerial.....	37
3.11	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Pengumpulan Data.....	38
4.2	<i>Emphatize</i>	42
4.3	<i>Define</i>	45
4.4	<i>Ideate</i>	49
4.5	<i>Prototype</i>	64
4.6	<i>Testing</i>	66
4.7	Penentuan Desain Terbaik.....	73
4.8	Implikasi Manajerial.....	74
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1	Simpulan.....	76
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		77
LAMPIRAN.....		82