

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR ISTILAH .....	xvi
DAFTAR SINGKATAN .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1    Latar Belakang.....	1
I.2    Alternatif Solusi.....	9
I.3    Rumusan Masalah .....	10
I.4    Tujuan Tugas Akhir.....	10
I.5    Manfaat Tugas Akhir.....	11
I.6    Sistematika Penulisan .....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
II.1 <i>Website</i> Penjualan.....	13
II.2 <i>Website Quality</i> .....	13
II.3    WebQual 4.0 <i>for E-commerce Webstie</i> .....	15
II.3.1    Pemilihan Variabel WebQual 4.0.....	15

II.3.2	Metode Perbaikan Kualitas <i>Website</i> .....	18
II.4	Metode Pembandingan .....	20
II.5	Model Kano .....	21
II.6	Integrasi ServQual dan Model Kano .....	25
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH .....		27
III.1	Sistematika Penyelesaian Masalah .....	27
III.1.1	Tahap Pendahuluan .....	30
III.1.2	Studi Lapangan.....	31
III.1.3	Studi Literatur.....	31
III.1.4	Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah .....	31
III.1.5	Tujuan Tugas Akhir.....	31
III.1.6	Penentuan Metode Tugas Akhir .....	31
III.1.7	Tahapan Pengumpulan Data.....	31
III.1.8	Penentuan Dimensi WebQual 4.0.....	32
III.1.9	Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	33
III.1.10	Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke Dalam Dimensi WebQual 4.0 Menggunakan Diagram Afinitas .....	33
III.1.11	Pemberian Kode Dimensi dan Atribut WebQual 4.0 .....	33
III.1.12	Perancangan Kuesioner WebQual 4.0 dan Model Kano .....	33
III.1.13	Uji Validitas Isi.....	36
III.1.14	<i>Pretest</i> Kuesioner .....	37
III.1.15	Uji Validitas Konstruk.....	37
III.1.16	Uji Reliabilitas.....	37
III.1.17	Penentuan Ukuran Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> .....	38
III.1.18	Penyebaran Kuesioner .....	38

III.1.19	Tahap Pengolahan Data.....	38
III.1.20	Pengolahan Kuesioner WebQual 4.0.....	38
III.1.21	Pengolahan Kuesioner Model Kano.....	39
III.1.22	Integrasi WebQual 4.0 dan Model Kano.....	39
III.1.23	Tahap Analisis data.....	39
III.1.24	Rekomendasi Atribut Kebutuhan.....	39
III.1.25	Tahap Validasi.....	39
III.1.26	Kesimpulan dan Saran.....	40
III.2	Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	40
III.3	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir.....	40
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>		<b>41</b>
IV.1	Pengumpulan Data.....	41
IV.1.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	41
IV.1.2	Perancangan Wawancara Terstruktur.....	41
IV.1.3	Penentuan Reponden Wawancara.....	41
IV.1.4	Pelaksanaan Wawancara.....	41
IV.1.5	Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	42
IV.1.6	Perancangan Diagram Afinitas.....	42
IV.1.7	Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam Dimensi WebQual 4.0.....	42
IV.1.8	Pemberian Kode Dimensi WebQual 4.0 dan Atribut Kebutuhan..	44
IV.1.9	Penyebaran Kuesioner.....	45
IV.2	Pengolahan Data.....	45
IV.2.1	<i>Screening</i> Hasil Kuesioner.....	45
IV.2.2	<i>Input</i> dan Rekapitulasi Data.....	46
IV.2.3	Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	46

IV.2.4	<i>Pretest</i> .....	47
IV.2.5	Uji Validitas Konstruk.....	47
IV.2.6	Uji Reliabilitas.....	48
IV.2.7	Pengolahan Data Kuesioner WebQual 4.0 .....	49
IV.2.8	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	52
IV.2.9	<i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i> .....	53
IV.2.10	Integrasi WebQual 4.0 dan Model Kano .....	55
IV.2.11	Analisis Kondisi Eksisting dan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> 57	
BAB V ANALISIS .....		63
V.1	Verifikasi dan Validasi Hasil Perancangan Sistem Terintegrasi ...	63
V.1.1	Verifikasi Usulan Solusi.....	63
V.1.2	Analisis Hasil Perancangan Sistem Terintegrasi .....	64
V.1.3	Validasi Hasil Perancangan Sistem Terintegrasi.....	69
V.1.4	Evaluasi dan Analisis Hasil Rancangan .....	69
V.1.5	Validasi Hasil Rancangan.....	73
V.2	Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Perancangan Rekomendasi.....	76
V.2.1	Analisis Hasil Perancangan Rekomendasi .....	76
V.2.2	Rencana Implementasi Hasil Perancangan Rekomendasi .....	78
BAB VI KESIMPULAN.....		80
VI.1	Kesimpulan.....	80
VI.2	Saran .....	82
VI.2.1	Saran untuk Perusahaan.....	82
VI.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	82

DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN .....	91