

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI DAN KAPRODI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Rumusan Masalah .....	9
I.3    Tujuan Penelitian.....	9
I.4    Manfaat Penelitian.....	10
I.5    Batasan Penelitian .....	10
I.6    Sistematika Penulisan Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
II.1. <i>Situs Web (Website)</i> .....	13
II.2. <i>Usability Testing</i> .....	18

II.3.	Segmentasi Pasar .....	20
II.4.	Analisis <i>Cluster</i> .....	20
II.4.1.	Metode <i>Non-Hierarchical Clustering</i> .....	21
II.4.2.	Metode <i>Hierarchical Clustering</i> .....	21
II.5.	<i>Web Quality</i> .....	23
II.5.1.	Evaluasi <i>Usability</i> pada Metode <i>Usability Testing</i> dan Dimensi <i>Usability</i> dalam Metode <i>Web Quality 4.0</i> .....	24
II.6.	Model Kano.....	26
II.7.	<i>Need, Idea, Decision, and Action (NIDA)</i> .....	30
II.8.	Kerangka Pemikiran .....	31
II.9.	Ruang Lingkup Penelitian .....	33
II.10.	Penelitian Terdahulu .....	33
II.11.	Posisi Penelitian .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
III.1.	Jenis Penelitian .....	38
III.2.	Operasional Variabel.....	38
III.3.	Sistematika Pemecahan Masalah .....	43
III.3.1.	Tahap Pendahuluan .....	44
III.3.2.	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	48
III.3.3.	Tahap Perancangan dan Analisis Rekomendasi Perbaikan.....	59
III.3.4.	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>61</b>
IV.1.	Hasil Penelitian .....	61
IV.1.1.	Uji Validitas Isi .....	61
IV.1.2.	<i>Pilot Study (Pre-Test)</i> .....	61

IV.1.3. Uji Validitas Konstruk .....	62
IV.1.4. Uji Reliabilitas.....	63
IV.1.5. Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	64
IV.1.6. Pengolahan Data dengan Metode <i>Agglomerative Hierarchical Clustering</i> .....	65
IV.1.7. Uji Normalitas .....	66
IV.1.8. Uji Homogenitas .....	67
IV.1.9. Uji Anova .....	68
IV.1.10. Pengolahan Data dengan Metode <i>Agglomerative Hierarchical Clustering</i> .....	69
IV.1.11. Pengolahan Data dengan Integrasi Metode <i>Agglomerative Hierarchical Clustering</i> dan Metode <i>Web Quality</i> .....	72
IV.1.12. Pengolahan Data dengan Integrasi Metode <i>Agglomerative Hierarchical Clustering</i> dan Model <i>Kano</i> .....	76
IV.1.13. Integrasi Hasil Integrasi Metode <i>Agglomerative Hierarchical Clustering</i> dan Metode <i>Web Quality</i> , dengan Hasil Integrasi Metode <i>Agglomerative Hierarchical</i> <i>Clustering</i> dan Model <i>Kano</i> .....	80
IV.1.14. <i>True Customer Needs</i> (TCN) .....	83
IV.1.15. Rancangan Rekomendasi Perbaikan .....	84
IV.1.16. Validasi Hasil Rancangan .....	86
IV.1.17. Evaluasi Hasil Rancangan.....	88
IV.1.18. Implikasi Hasil Rancangan.....	90
IV.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	91
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>93</b>
V.1. Kesimpulan.....	93
V.2. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>107</b>