

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR ISTILAH.....	xii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Batasan Penelitian.....	7
I.6 Sistematika Penulisan	7
Bab II Landasan Teori	9
II.1 E-Service Quality	9
II.2 <i>E-Service Quality Dimensions</i>	9
II.3 Matriks Klein Grid	11
II.4 Weighted Average Performance (WAP).....	13
II.5 Quality Function Deployment (QFD).....	13
II.5.1 Definisi QFD.....	14
II.5.2 Manfaat QFD	14
II.5.3 Keunggulan QFD.....	14
II.6 Tahapan QFD.....	17
II.7 QFD Iterasi Satu	18
II.8 QFD Iterasi Dua.....	22
II.9 Metode <i>Benchmark</i>	23
II.9.1 Prosedur <i>Benchmarking</i>	23
II.9.2 Metodologi <i>Benchmarking</i>	24
II.9.3 Tipe-Tipe <i>Benchmarking</i>	24

Bab III	Metodologi Penelitian	26
III.1	Model Konseptual	26
III.2	Kerangka Pemecahan Masalah	28
III.2.1	Tahap Pendahuluan	29
III.2.1.1	Tahap Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	29
III.2.1.2	Tujuan Penelitian	29
III.2.1.3	Studi Lapangan	29
III.2.1.4	Studi Pustaka	30
III.2.1.5	Penentuan Metode Penelitian	30
III.2.1.6	Pembuatan Model Konseptual	30
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	30
III.2.2.1	Penentuan Metode Pengumpulan Data	30
III.2.2.2	Identifikasi Atribut Kebutuhan	31
III.2.2.3	Identifikasi Tingkat Kepuasan & Tingkat Kepentingan	32
III.2.3	Tahap Pengolahan Data	35
III.2.3.1	QFD Iterasi 1 (<i>House of Quality</i>)	35
III.2.3.2	QFD Iterasi 2	36
III.2.4	Tahap Analisis Data	36
III.2.5	Perumusan Rekomendasi	37
III.2.6	Tahap Kesimpulan dan Saran	37
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	38
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	38
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara	38
IV.1.2	Penentuan Responden Wawancara	38
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara	38
IV.1.4	Pengolahan Hasil Wawancara	39
IV.2	Perancangan Kuesioner Pre-Test	41
IV.2.1	Pengodean Kuesioner Pre-Test	42
IV.3	Pre-Test Kuesioner	43
IV.4	Uji Validitas & Reliabilitas	43
IV.5	Penentuan Sampel Penelitian dan Teknik <i>Sampling</i>	44
IV.6	Penyebaran Kuesioner Formal	44
IV.7	Pengumpulan dan Rekap Kuesioner	45
IV.8	Pengolahan Data QFD Iterasi Satu	45

IV.8.1	Identifikasi <i>Planning Matrix</i>	45
IV.8.1.1	Pengklasifikasian Matriks Klein Grid	45
IV.8.1.2	Penentuan <i>Goal</i>	48
IV.8.1.3	Penentuan <i>Sales Point</i>	49
IV.8.1.4	Perhitungan <i>Improvement Ratio</i>	50
IV.8.1.5	Perhitungan <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i>	51
IV.8.2	Identifikasi Karakteristik Teknis	52
IV.8.2.1	Identifikasi <i>Direction of Goodness</i> dari Karakteristik Teknis	53
IV.8.2.2	Identifikasi Satuan Karakteristik Teknis	54
IV.8.3	Pembuatan <i>Relationships Matrix</i>	54
IV.8.4	Pembuatan <i>Technical Correlations Matrix</i>	55
IV.8.5	Identifikasi <i>Priorities</i>	55
IV.8.5.1	Perhitungan <i>Contributions</i>	55
IV.8.5.2	Identifikasi <i>Ranking</i>	56
IV.8.6	Identifikasi <i>Competitive Benchmarks</i>	57
IV.8.7	Penentuan <i>Target</i> Karakteristik Teknis	58
IV.9	Pengolahan Data QFD Iterasi Dua	59
IV.9.1	Identifikasi <i>Critical Part</i>	59
IV.9.1.1	Identifikasi <i>Direction of Goodness</i> dari <i>Critical Part</i>	60
IV.9.1.2	Identifikasi Satuan <i>Critical Part</i>	61
IV.9.2	Pembuatan <i>Relationships Matrix</i> dari <i>Critical Part</i>	61
IV.9.3	Pembuatan <i>Technical Correlations Matrix</i>	61
IV.9.4	Identifikasi <i>Priorities Critical Part</i>	61
IV.9.4.1	Perhitungan <i>Contributions</i>	61
IV.9.4.2	Identifikasi <i>Ranking</i>	62
IV.9.5	Identifikasi <i>Competitive Benchmarks</i>	63
IV.9.6	Penentuan <i>Target Critical Part</i>	63
Bab V	Analisis Data	65
V.1	Analisis <i>House of Quality</i>	65
V.1.1	Analisis <i>Planning Matrix</i>	65
V.1.1.1	Analisis Atribut Kebutuhan	65
V.1.1.2	Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Kebutuhan pada Perusahaan Brodo	66
V.1.1.3	Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Perusahaan Brodo dan ARL	69

V.1.1.4	Analisis <i>Goal</i>	71
V.1.1.5	Analisis <i>Sales Point</i>	77
V.1.1.6	Analisis <i>Improvement Ratio</i>	78
V.1.1.7	Analisis <i>Raw Weight</i>	80
V.1.2	Analisis Karakteristik Teknis	83
V.1.3	Analisis <i>Relationships Matrix</i>	88
V.1.4	Analisis <i>Technical Correlations Matrix</i>	89
V.1.5	Analisis <i>Priorities</i>	89
V.1.6	Analisis <i>Competitive Benchmarks</i>	90
V.1.7	Analisis <i>Target</i> Karakteristik Teknis	95
V.2	Analisis Konsep Perbaikan	97
V.3	Analisis <i>Matriks Part Deployment</i>	99
V.3.1	Analisis <i>Critical Part</i>	99
V.3.2	Analisis <i>Relationship Matrix</i> Karakteristik teknis dengan <i>Critical Part</i>	103
V.3.3	Analisis <i>Technical Correlations Matrix Critical Part</i>	103
V.3.4	Analisis <i>Priorities Critical Part</i>	103
V.3.5	Analisis <i>Competitive Benchmarks</i>	104
V.3.6	Analisis <i>Target Critical Part</i>	106
V.4	Rekomendasi	108
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	113
VI.1	Kesimpulan	113
VI.2	Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	118