

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar I.1 Penetrasi Pertumbuhan <i>Online Shop</i> Indonesia .....                                                   | 1   |
| Gambar I.2 Produk yang Dibeli Melalui <i>Online Shop</i> .....                                                        | 2   |
| Gambar I.3 Persentase Penjualan Produk Peter Says Denim (2011) .....                                                  | 3   |
| Gambar I.4 Data Penjualan Peter Says Denim 2011.....                                                                  | 3   |
| Gambar I.5 Persentase Keluhan Pelanggan Juli – Desember 2011 .....                                                    | 4   |
| Gambar I.6 Data Keluhan Pelanggan.....                                                                                | 5   |
| Gambar II.1 Model Kano .....                                                                                          | 15  |
| Gambar II.2 Bagan HOQ .....                                                                                           | 18  |
| Gambar II.3 Kerangka Integrasi SERVQUAL dengan Model Kano.....                                                        | 21  |
| Gambar II.4 <i>Framework</i> Integrasi Model Kano dan SERVQUAL ke dalam<br>QFD .....                                  | 22  |
| Gambar III.1 Model Konseptual .....                                                                                   | 23  |
| Gambar III.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....                                                                          | 25  |
| Gambar IV.1 Persentase Tingkat Pemahaman Pelanggan terhadap Kuesioner<br><i>E-Service Quality</i> dan Model Kano..... | 43  |
| Gambar IV.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden .....                                                                 | 48  |
| Gambar IV.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....                                                             | 49  |
| Gambar IV.4 Distribusi Frekuensi Lama Menjadi Pelanggan .....                                                         | 49  |
| Gambar IV.5 Distribusi Frekuensi Jumlah Produk yang Dimiliki Responden.....                                           | 49  |
| Gambar IV.6 Distribusi Frekuensi Rata-Rata Item yang Dibeli Setiap<br>Pembelian .....                                 | 50  |
| Gambar IV.7 Distribusi Frekuensi Interval Pembelian.....                                                              | 50  |
| Gambar IV.8 Distribusi Frekuensi Rata-Rata Pembelian (rupiah) Responden.....                                          | 50  |
| Gambar IV.9 Kombinasi Konsep A .....                                                                                  | 70  |
| Gambar IV.10 Kombinasi Konsep B .....                                                                                 | 73  |
| Gambar IV.11 Kombinasi Konsep C .....                                                                                 | 77  |
| Gambar V.1 Nilai Harapan .....                                                                                        | 97  |
| Gambar V.2 Nilai Kenyataan.....                                                                                       | 98  |
| Gambar V.3 Nilai Kenyataan.....                                                                                       | 98  |
| Gambar V.4 Tampilan <i>Compare Product</i> Nudiejeans .....                                                           | 142 |

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar V.5 Tampilan <i>Compare Product</i> Nudiejeans .....     | 142 |
| Gambar V.6 Usulan Format Angket <i>Feedback</i> Pelanggan ..... | 150 |