

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
Bab I Pendahuluan.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Penelitian.....	7
I.5 Manfaat Penelitian	7
Bab II Landasan Teori	8
II.1 Penelitian Terkait.....	8
II.1.1 Studi Mengenai Penggunaan Integrasi SERVQUAL, Model Kano dan QFD	8
II.1.2 Studi Mengenai Kualitas Layanan Penjualan <i>Online</i>	9
II.2 <i>Service Quality</i>	11
II.3 <i>E-Service Quality</i>	12
II.4 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	12
II.5 Model Kano	14
II.6 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	17

II.6.1	QFD Iterasi Satu	17
II.6.2	QFD Iterasi Dua.....	19
II.7	<i>Framework</i> Integrasi SERVQUAL, Model Kano ke dalam QFD...	20
Bab III	Metodologi Penelitian.....	23
III.1	Model Konseptual.....	23
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	25
III.2.1	Tahap Pendahuluan.....	27
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	28
III.2.3	Tahap Pengolahan Data	33
III.2.4	Tahap Analisis Data dan Rekomendasi	36
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	36
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	37
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	37
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara	37
IV.1.2	Penentuan Responden Wawancara	38
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara.....	38
IV.1.4	Pengolahan Hasil Wawancara	38
IV.2	Perancangan Kuesioner.....	41
IV.3	Uji Validitas Isi	42
IV.4	<i>Pretest</i>	42
IV.5	Uji Reliabilitas	43
IV.6	Penyebaran Kuesioner	46
IV.7	Pengolahan Kuesioner	46
IV.7.1	<i>Screening</i>	46
IV.7.2	Pengkodean.....	46
IV.7.3	<i>Input Data</i>	48

IV.7.4	Rekapitulasi Responden Penelitian.....	48
IV.8	Pengolahan Data	51
IV.8.1	Pengolahan Data Menggunakan <i>E-Service Quality</i>	51
IV.8.2	Pengolahan Data Menggunakan Model Kano	53
IV.8.3	Integrasi <i>E-Service Quality</i> , Model Kano dengan QFD Iterasi 1	55
IV.8.4	Konsep	68
IV.8.5	Pengolahan Data QFD Iterasi Dua.....	81
Bab V	Analisis dan Rekomendasi.....	88
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	88
V.1.1	Analisis Hasil Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	88
V.1.2	Analisis Karakteristik Responden.....	95
V.1.3	Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Service Quality</i>	97
V.1.4	Analisis Data Pengolahan Kuesioner Model Kano.....	101
V.1.5	Analisis Pengolahan Data Menggunakan Integrasi <i>E-Service Quality</i> , Model Kano, dengan QFD Iterasi 1	104
V.1.6	Analisis Konsep	121
V.1.7	Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Dua	123
V.2	Rekomendasi.....	139
V.2.1	Rekomendasi untuk Masing-masing Atribut Konsep.....	140
V.2.2	Rekomendasi Akhir Layanan Penjualan <i>Online</i> Peter Says Denim.....	162
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	165
VI.1	Kesimpulan	165
VI.2	Saran	171
DAFTAR PUSTAKA		172