

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Batasan Masalah	5
I.5 Manfaat Penelitian.....	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Electronic Commerce.....	8
II.2 Website	9
II.3 Analisis Kebutuhan	10
II.4 Populasi dan Sampel Penelitian	11
II.5 Teori Statistik	12

II.5.1 Distribusi Normal	12
II.5.2 Uji Normalitas	13
II.5.3 Uji Validitas.....	13
II.5.4 Uji Reliabilitas.....	14
II.5.5 Transformasi Data Ordinal Ke Data Interval Dengan Metode <i>Succesive Interval</i>	14
II.6 Konsep Kepuasan	15
II.7 Affinitiy Diagram	15
II.8 Voice of Customer (VoC).....	16
II.9 E-Servqual.....	16
II.10 Model Kano.....	18
II.11 Customer Satisfaction Coefficient	22
II.12 Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano	23
II.13 Penelitian Terdahulu.....	25
II.14 Penentuan Dimensi.....	26
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....	28
III.1 Model Konseptual	28
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	30
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	32
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	33
III.2.2.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	33
III.2.2.2 Diagram Affinitas untuk Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke Dalam Dimensi E-Servqual.....	33
III.2.2.3 Operasionalisasi Variabel.....	34
III.2.2.4 Pemberian Kode Dimensi E-Servqual.....	34

III.2.2.5 Perancangan Kuesioner E-Servqual dan Model Kano.....	34
III.2.2.6 Pretest.....	35
III.2.2.7 Penentuan Ukuran dan Teknik <i>Sampling</i>	36
III.2.2.8 Transformasi Data Ordinal menjadi Data Interval menggunakan Metode Successive Interval.....	36
III.2.2.9 Uji Normalitas	37
III.2.2.10 Uji Validitas Konstruk.....	39
III.2.2.11 Uji Reliabilitas	39
III.2.2.12 Penyebaran Kuesioner	40
III.2.2.13 Pengolahan Data Kuesioner	40
III.2.2.14 Pengolahan Data Kuesioner E-Servqual.....	40
III.2.2.15 Pengolahan Hasil Kuesioner Kano	41
III.2.2.16 Pengintegrasian Hasil Kuesioner.....	41
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi	41
III.2.3.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	41
III.2.3.2 Perumusan Rekomendasi	41
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	42
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	43
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	43
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara.....	43
IV.1.2 Penentuan Partisipan Wawancara	44
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara.....	44
IV.2 Perancangan <i>Affinity Diagram</i>	44
IV.3 Operasionalisasi Variabel	45

IV.4 Penentuan Dimensi <i>E-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan	45
IV.4.1 Pengkodean Dimensi <i>E-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan.....	47
IV.5 Perancangan Kuesioner.....	48
IV.5.1 Kuesioner <i>E-Servqual</i>.....	48
IV.5.2 Kuesioner Kano	50
IV.6 Pretest.....	51
IV.7 Penentuan Ukuran dan Teknik Sampling	51
IV.8 Pengolahan Data <i>Pretest</i>	52
IV.8.1 Transformasi Data	52
IV.8.2 Uji Normalitas.....	53
IV.8.3 Uji Validitas Konstruk.....	55
IV.8.4 Uji Reliabilitas	55
IV.9 Penyebaran Kuesioner.....	56
IV.10 Pengolahan Data Kuesioner	57
IV.10.1 Screening.....	57
IV.10.2 Input Data	57
IV.10.3 Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval	57
IV.10.4 Uji Reliabilitas	58
IV.10.5 Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Servqual</i>	59
IV.10.6 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	63
IV.11 Customer Satisfaction Coefficient	66
IV.12 Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano	74
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI	77
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	77

V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Servqual</i>	77
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	80
V.1.3 Analisis Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano	84
V.2 True Customer Needs.....	86
V.2.2 Analisis True Customer Needs Dimensi Reliability.....	90
V.2.3 Analisis True Customer Needs Dimensi Responsiveness & Fulfillment	92
V.2.4 Analisis True Customer Needs Dimensi Compensation.....	94
V.2.5 Analisis True Customer Needs Dimensi Privacy	95
V.2.6 Analisis True Customer Needs Dimensi Information Quality.....	96
V.2.7 Analisis True Customer Needs Dimensi Website Design	99
V.2 Rekomendasi	101
V.2.1 Rekomendasi True Customer Needs Website En-Zy	101
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
VI.1 Kesimpulan	104
VI.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106