

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Penelitian	8
I.5 Manfaat Penelitian	8
I.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
II.1 Teori.....	10
II.1.1 Analisis Kebutuhan	10
II.1.2 Pengembangan VoC (<i>Voice of Customer</i>)	10
II.1.3 Diagram afinitas (<i>Affinity Diagram</i>)	10
II.1.4 Model Kano.....	11
II.1.5 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	14
II.1.6 Perbandingan Metode Model Kano dengan <i>Importance Performance Analysis</i>	14
II.1.7 <i>Web Usability</i>	16

II.1.8 Integrasi <i>Web Usability</i> dan Model Kano	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
III.1 Model Konseptual	19
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	20
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	23
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	23
III.2.3 Identifikasi Atribut Kebutuhan	23
III.2.4 Tahap Pengolahan Data	26
III.2.5 Tahap Analisis	27
III.2.6 Tahap Kesimpulan dan Saran	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	29
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	29
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara	29
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara.....	29
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara.....	29
IV.1.4 Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	30
IV.2 Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke dalam Dimensi <i>Web Usability</i> ..	31
IV.3 Perancangan Kuesioner	33
IV.3.1 Identitas Responden.....	33
IV.3.2 Kuesioner <i>Web Usability</i>	34
IV.3.3 Kuesioner Model Kano.....	35
IV.4 Uji Validitas Isi	36
IV.5 Pretest.....	36
IV.6 Pengolahan Data Kuesioner	36
IV.6.1 Screening	36
IV.6.2 Transformasi Data	37

IV.6.3 Uji Validitas Kuesioner Setelah <i>Pretest</i>	37
IV.6.4 Uji Realibilitas Kuesioner Setelah <i>Pretest</i>	38
IV.6.5 Pengolahan Data Kuesioner <i>Web Usability</i>	39
IV.6.6 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	41
IV.7 Integrasi <i>Web Usability</i> dengan Model Kano	43
BAB V ANALISIS DATA	46
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	46
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Web Usability</i>	46
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	47
V.1.3 Analisis Integrasi <i>Web Usability</i> dan Model Kano.....	52
V.1.4 Analisis <i>True Customer Needs</i>	53
VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
V1.1 Kesimpulan.....	67
VI.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	72