

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Masalah	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Posisi Penelitian	9
II.2 Perbandingan Metode	10
II.2.1 Model Kano, <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA), dan <i>Refined Kano</i>	10
II.2.2 Perbandingan Metode Alternatif	12
II.3 Analisis Kebutuhan	18
II.4 Kepuasan Pelanggan	19
II.5 <i>Affinity Diagram</i>	19
II.6 <i>Voice of Customer</i> (VOC)	19
II.7 Pengukuran Kualitas <i>Website</i>	20
II.8 <i>Webqual</i>	27
II.9 Model Kano	31

II.10 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	36
II.11 Integrasi <i>Webqual</i> dengan Model Kano	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
III.1 Model Konseptual	39
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	40
III.2.1 Tahap Pendahuluan	43
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	43
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	54
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	54
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	55
IV.1 Pengumpulan Data	55
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara	55
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara	56
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara	56
IV.1.4 Rekapitulasi Hasil Wawancara	56
IV.1.5 Perancangan <i>Affinity Diagram</i>	57
IV.1.6 Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam dimensi <i>Webqual</i>	57
IV.1.7 Pengkodean dimensi <i>Webqual</i> dan atribut kebutuhan	61
IV.2 Perancangan Kuesioner	63
IV.2.1 Profil Responden.....	63
IV.2.2 Seleksi Kriteria Responden	63
IV.2.3 Kuesioner <i>Webqual</i>	64
IV.2.4 Kuesioner Model Kano	65
IV.3 Uji Validitas Isi	65
IV.4 <i>Pretest</i>	66
IV.5 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	66
IV.6 Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik Sampling	66
IV.7 Pengolahan Data Kuesioner	66
IV.7.1 <i>Secreening</i>	66
IV.7.2 <i>Input Data</i>	67
IV.7.3 Rekapitulasi Karakteristik Responden	67

IV.8 Uji Normalitas	68
IV.9 Uji Validitas Konstruk.....	68
IV.10 Uji Reliabilitas	68
IV.11 Pengolahan Data.....	68
IV.11. 1 Pengolahan Data Kuesioner <i>Webqual</i>	69
IV.11. 2 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	72
BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI	81
V.1 Analisis Pengolahan Data	81
V.1.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Webqual</i>	81
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	84
V.1.3 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	90
V.2 Perumusan Rekomendasi	91
V.2.1 Analisis <i>True Customer Needs</i>	91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	116
VI.1 Kesimpulan	116
VI.2 Saran.....	117
VI.2.1 Saran untuk pihak Esgotado	117
VI.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya	117
DAFTAR PUSTAKA	119