

DAFTAR ISI

ABSTRAK	2
<i>ABSTRACT</i>	3
LEMBAR PENGESAHAN	4
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	5
Kata Pengantar	1
Daftar Isi.....	3
Daftar Gambar.....	8
Daftar Tabel	9
Daftar Lampiran	11
Daftar Singkatan.....	12
Daftar Istilah.....	13
Bab I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Tugas Akhir.....	7
I.4 Batasan Tugas Akhir	8
I.5 Manfaat Tugas Akhir.....	8
I.6 Sistematika Penulisan.....	9
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	11
II.1 <i>Website</i>	11
II.2 Kepuasan Pelanggan.....	11
II.3 Analisis Kebutuhan	12
II.4 <i>Affinity Diagram</i>	12
II.5 <i>Voice of Customer (VoC)</i>	13

II.6	<i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i>	13
II.7	Model Kano	16
II.7.1	Definisi Model Kano	16
II.7.2	Pengolahan Model Kano.....	18
II.8	Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano	19
II.9	Alasan Pemilihan Kerangka Kerja/Teori/Pendekatan	20
II.10	Tugas Akhir Sebelumnya.....	22
Bab III	SISTEMATIKA PENYELESAIAN MASALAH.....	24
III.1	Pengembangan Model Konseptual	24
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah	25
III.2.1	Tahap Pendahuluan.....	27
III.2.2	Perancangan Sistem Terintegrasi.....	28
III.2.3	Tahap Analisis Data dan Evaluasi Hasil Perancangan	28
III.2.3.1	Analisis Hasil Pengolahan Data	28
III.2.3.2	Penyusunan Rekomendasi dan Validasi Hasil	28
III.2.3.3	Analisis Batasan	28
III.2.3.4	Analisis Sensitivitas	28
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran	28
III.3	Pengumpulan Data	29
III.3.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	29
III.3.2	Pengelompokan Atribut Kebutuhan ke Dalam Dimensi E-Servqual	29
III.3.3	Pemberian Kode Dimensi E-Servqual	29
III.3.4	Perancangan Kuesioner.....	30
III.3.5	Uji Validitas Isi.....	31
III.3.6	<i>Pretest</i>	31
III.3.6.1	Uji Normalitas.....	32

III.3.6.2	Uji Validitas Konstruk	32
III.3.7	Penentuan Ukuran dan Teknik Sampling	32
III.3.8	Penyebaran Kuesioner	33
III.3.9	Pengolahan Hasil Penyebaran Kuesioner	33
III.3.10	Uji Reliabilitas	33
III.4	Pengolahan Data	34
III.4.1	Pengolahan Kuesioner <i>E-Servqual</i>	34
III.4.2	Pengolahan Kuesioner Model Kano	34
III.4.3	Integrasi Pengolahan <i>E-Servqual</i> dan Model Kano	34
III.5	Metode Evaluasi	35
Bab IV	PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI	36
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	36
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara	36
IV.1.2	Penentuan Partisipan Wawancara.....	36
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara.....	37
IV.1.4	Perancangan <i>Affinity Diagram</i>	37
IV.1.5	Penentuan Dimensi <i>E-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan	37
IV.1.6	Pengkodean Dimensi <i>E-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan	39
IV.2	Perancangan Kuesioner	40
IV.2.1	Kuesioner <i>E-Servqual</i>	40
IV.2.2	Kuesioner Kano	41
IV.2.3	Uji Validitas Isi.....	41
IV.3	<i>Pretest</i>	42
IV.4	Uji Normalitas	42
IV.5	Uji Validitas Konstruk.....	42
IV.6	Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	43

IV.7	Penyebaran Kuesioner	43
IV.8	Pengolahan Data	44
IV.8.1	<i>Screening</i>	44
IV.8.2	<i>Input Data</i>	44
IV.8.3	Uji Reliabilitas	44
IV.9	Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Servqual</i>	44
IV.10	Pengolahan Data Kuesioner Kano	48
IV.11	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	50
IV.12	Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano	52
IV.13	Perancangan Sistem Terintegrasi	55
Bab V	ANALISA DAN EVALUASI HASIL PERANCANGAN	59
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data	59
V.1.1	Analisis hasil Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Servqual</i>	59
V.1.1.1	Atribut Kuat	59
V.1.1.2	Atribut Lemah	60
V.1.2	Analisis Hasil Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	62
V.1.2.1	<i>Must-be (M)</i>	62
V.1.2.2	<i>One Dimensional (O)</i>	63
V.1.2.3	<i>Attractive (A)</i>	64
V.1.3	Analisis Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano	65
V.2	<i>True Customer Needs</i>	66
V.2.1	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Efficiency</i>	68
V.2.2	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>System Availability</i>	69
V.2.3	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Fulfillment</i>	73
V.2.4	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Security</i>	75
V.2.5	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	76

V.2.6	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Compensation</i>	79
V.2.7	Analisis <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Contact</i>	80
V.3	Rekomendasi dan Validasi Hasil.....	83
V.4	Analisis Batasan	86
V.5	Analisis Sensitivitas	86
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN	89
VI.1	Kesimpulan.....	89
VI.2	Saran	89
VI.2.1	Saran Untuk Perusahaan	89
VI.2.2	Saran Untuk Penelitian	90
Daftar Pustaka		91