

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SIMBOL	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Alternatif Solusi	5
I.3 Rumusan Masalah	10
I.4 Tujuan Penelitian	11
I.5 Manfaat Penelitian	11
I.6 Sistematika Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
II.1 Pemodelan Sistem	13
II.1.1 Perancangan Sistem	13
II.1.2 Diagram Fishbone	13
II.2 Manajemen Pemasaran	15
II.2.1 Digital Marketing	15

II.2.2	Situs Web Penjualan.....	16
II.2.3	<i>E-Service Quality</i>	17
II.2.4	Model Kano.....	23
II.2.5	Model <i>Refined Kano</i>	28
II.2.6	Perbandingan Metode.....	31
II.3	Pengembangan Produk.....	35
II.3.1	Analisis Kebutuhan.....	35
II.3.2	<i>Voice of Customer</i>	36
II.3.3	Diagram Afinitas.....	37
BAB III METODOLOGI PERANCANGAN.....		38
III.1.	Sistematika Perancangan.....	38
III.1.1	Model Konseptual.....	38
III.1.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	39
III.2	Batasan Masalah.....	55
BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI.....		56
IV.1	Deskripsi Data.....	56
IV.1.1	Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	58
IV.2	Spesifikasi Rancangan dan Standar Perancangan.....	59
IV.3	Proses Perancangan.....	60
IV.3.1	Pengumpulan Data Kuesioner.....	60
IV.3.2	Uji Validitas Konstruksi.....	61
IV.3.4	Uji Reliabilitas.....	62
IV.3.5	Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Service Quality</i>	63
IV.3.6	Pengolahan Data Kuesioner Kano.....	65
IV.3.7	Integrasi <i>E-Service Quality</i> dan Kano.....	67
IV.4	Hasil Rancangan.....	69

IV.5 Verifikasi Hasil Rancangan.....	70
BAB V VALIDASI DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN	73
V.1 Validasi Hasil Rancangan	73
V.2 Evaluasi Hasil Rancangan	80
V.2.1 Evaluasi Rekomendasi Dimensi <i>Efficiency</i>	80
V.2.2 Evaluasi Rekomendasi Dimensi <i>Fulfillment</i>	81
V.2.3 Evaluasi Rekomendasi Dimensi <i>Information Quality</i>	82
V.2.4 Evaluasi Rekomendasi Dimensi <i>Customer Service</i>	84
V.2.5 Evaluasi Rekomendasi Dimensi <i>Security</i>	85
V.3 Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Rancangan.....	86
V.3.1 Persiapan Implementasi Rekomendasi	86
V.3.2 Resiko dan Kemungkinan Lainnya.....	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
V.1 Kesimpulan.....	90
V.1 Saran dan Rekomendasi	91
V.1.1 Rekomendasi bagi Humblezing	91
V.1.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	91
DAFTAR PUSTAKA	92