

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Perumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Batasan Masalah	7
I.5 Manfaat Penelitian.....	7
I.6 Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 <i>Website</i>	9
II.2 Analisis Kebutuhan	10
II.3 <i>Affinity Diagram</i>	11
II.4 <i>E-Servqual</i>	11
II.4.1 Perbandingan Dimensi <i>E-Servqual</i>	13
II.5 Dimensi <i>E-Servqual</i> yang Terpilih.....	16
II.6 Model Kano.....	17
II.7 Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano	20
II.8 Penelitian Terdahulu	21

II.8.1 Studi Mengenai Analisis Kebutuhan Layanan Media Komunikasi <i>Facebook</i> Amanda Brownies Dengan Metode <i>E-Service Quality</i> Dan Model Kano	21
II.8.2 Studi Mengenai Menganalisis Kualitas E-Service Di Situs Berbasis Layanan Dengan <i>E-Servqual</i>	21
II.8.3 Studi Mengenai Analisis <i>E-Servqual</i> Untuk Mengukur Kualitas Layanan Internet Dari <i>Website E-Commerce</i> Di Yunani	22
II.8.4 Kesimpulan Studi Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
III.1 Model Konseptual.....	23
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	25
III.2.1 Tahap Pendahuluan	27
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	29
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi	37
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	37
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	38
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	38
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara.....	38
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara.....	38
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara	39
IV.2 Perancangan <i>Affinity Diagram</i>	39
IV.3 Penentuan Dimensi <i>E-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan	39
IV.3.1 Pengodean Dimensi <i>E-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan.....	45
IV.4 Perancangan Kuesioner	47
IV.4.1 Kuesioner <i>E-Servqual</i>	47
IV.4.2 Kuesioner Kano.....	48
IV.5 Uji Validitas Isi.....	49

IV.6 <i>Pretest</i>	50
IV.7 Pengolahan Data <i>Pretest</i>	50
IV.7.1 Transformasi Data.....	50
IV.7.2 Uji Normalitas.....	52
IV.7.3 Uji Validitas Konstruksi.....	52
IV.7.4 Uji Reliabilitas.....	52
IV.8 Penyebaran Kuesioner.....	52
IV.9 Pengolahan Data Kuesioner.....	53
IV.9.1 <i>Screening</i>	53
IV.9.2 Transformasi Data.....	53
IV.9.3 Uji Reliabilitas.....	54
IV.9.4 Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Servqual</i>	54
IV.9.5 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	58
IV.10 Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Kano.....	60
BAB V ANALISIS DATA	64
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data.....	64
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Servqual</i>	64
V.1.2.1 Atribut Lemah.....	64
V.1.2.2 Atribut Kuat.....	66
V.1.3 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	68
V.1.3.1 Kategori <i>Must-Be</i> (M).....	68
V.1.3.2 Kategori <i>One Dimensional</i> (O).....	69
V.1.3.3 Kategori <i>Attractive</i> (A).....	70
V.1.3.4 Kategori <i>indifferent</i> (I).....	72
V.1.4 Analisis Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Kano.....	73
V.2 Rekomendasi.....	93

V.2.1 Rekomendasi <i>True Customer Needs Website</i> Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom	94
V.2.2 Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs Website</i> Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom	95
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
VI.1 Kesimpulan.....	98
VI.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100