

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Batasan Penelitian	6
Bab II Landasan Teori	7
II.1 Penelitian Terkait	7
II.1.1 Studi Mengenai Layanan <i>Online Shopping</i> di Taiwan.....	7
II.1.2 Studi Mengenai <i>E-Service Quality</i> di Amerika	7
II.1.3 Studi Mengenai Analisis Model Kano Terhadap Kebutuhan Pelanggan.....	7
II.1.4 Studi Mengenai Analisis Kebutuhan <i>Yellow Pages online</i> Menggunakan <i>E-Servqual</i> dan Model Kano	8
II.1.5 Studi Mengenai Analisis Kebutuhan <i>Daily Deals GooDizz</i> Menggunakan <i>E-Servqual</i> dan Model Kano	8
II.1.6 Kesimpulan Studi Penelitian Terdahulu.....	9
II.2 Analisis Kebutuhan.....	9
II.3 Diagram Afinitas.....	10
II.4 <i>Electronic Service Quality</i>	10
II.5 Model Kano	12
Bab III Metodologi Penelitian	19

III.1	Model Konseptual.....	19
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	21
III.2.1	Tahap Pengumpulan Data	22
III.2.2	Pengolahan Data.....	28
III.2.3	Tahap Analisis Data	30
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran	31
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	32
IV.1	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan.....	32
IV.1.1	Perancangan Panduan Wawancara.....	32
IV.1.2	Pemilihan Responden Wawancara.....	32
IV.1.3	Pelaksanaan Wawancara	33
IV.1.4	Pengolahan Hasil Wawancara	33
IV.2	Perancangan Kuesioner.....	35
IV.2.1	Identitas Responden	35
IV.2.2	Karakteristik Responden	35
IV.2.3	Kuesioner <i>E-Servqual</i>	36
IV.2.4	Kuesioner Model Kano.....	36
IV.3	Uji Validitas Isi	37
IV.4	Pengodean Atribut Kebutuhan.....	37
IV.5	<i>Pretest</i>	38
IV.6	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	39
IV.7	Pengolahan Kuesioner	39
IV.7.1	<i>Screening</i>	39
IV.7.2	Input Data	39
IV.7.3	Rekapitulasi Responden Penelitian	39
IV.8	Uji Reliabilitas	41
IV.9	Pengolahan Data	43
IV.9.1	Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Servqual</i>	43
IV.9.2	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	45
IV.10	Integrasi <i>Electronic Service Quality</i> dan Model Kano	48
IV.11	Perhitungan Nilai <i>Adjusted Importance</i>	50
Bab V	Analisis Data dan Rekomendasi.....	53
V.1	Analisis Hasil Karakteristik Responden	53

V.1.1	Jenis Nomor	53
V.1.2	Jenis Kelamin Responden	53
V.1.3	Usia Responden	53
V.1.4	Pekerjaan Responden	54
V.2	Analisis Hasil Pengolahan Data Kuesioner <i>Electronic Servqual</i>	54
V.2.1	Analisis Atribut Kuat	54
V.2.2	Analisis Atribut Lemah	55
V.3	Analisis Hasil Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	56
V.3.1	Kategori Kano <i>Must-Be</i> (M)	57
V.3.2	Kategori Kano <i>One Dimensional</i> (O)	57
V.3.3	Kategori Kano <i>Attractive</i> (A)	58
V.4	Analisis <i>True Customer Needs</i>	59
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	79
VI.1	Kesimpulan	79
VI.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80