

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Batasan Penelitian	8
I.5 Manfaat Penelitian	8
I.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Teori	10
II.1.1 Analisis Kebutuhan	10
II.1.2 <i>Voice of Customer</i>	10
II.1.3 <i>Affinity Diagram</i>	10
II.1.4 <i>Web Usability</i>	11
II.1.5 Model Kano	14
II.1.6 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	17
II.2 Perbandingan Metode Model Kano dengan <i>Importance Performance Analysis</i>	17

II.3 Integrasi <i>Web Usability</i> dan Model Kano.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
III.1 Model Konseptual	20
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	21
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	23
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data.....	23
III.2.3 Tahap Pengolahan Data	28
III.2.3.1 Pengolahan Kuesioner <i>Web Usability</i> dan Model Kano	28
III.2.4 Tahap Analisis Data.....	29
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	30
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	30
IV.1.1 Penentuan Responden Wawancara.....	30
IV.1.2 Pelaksanaan Wawancara.....	30
IV.1.3 Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	30
IV.2 Pengelompokkan Dimensi <i>Web Usability</i> dan Atribut Kebutuhan.....	32
IV.3 Perancangan Kuesioner	33
IV.3.1 Identitas Responden	33
IV.3.2 Karakteristik Responden	33
IV.3.4 Kuesioner <i>Web Usability</i>	33
IV.3.5 Kuesioner Model Kano	34
IV.4 Uji Validitas Isi	34
IV.5 Pretest.....	34
IV.5.1 Pengolahan Data Pretest.....	35
IV.5.1.1 Uji Normalitas	35
IV.5.1.1 Uji Validitas Konstruk.....	35

IV.5.1.4 Uji Reliabilitas	36
IV.6 Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik Sampling	36
IV.6.1 Penyebaran Kuesioner	36
IV.7 Rekapitulasi Kuesioner	37
IV.8 Pengolahan Data Kuesioner	37
IV.8.1 Uji Reliabilitas	37
IV.9 Pengolahan Kuesioner <i>Web Usability</i>	37
IV.10 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	40
IV.11 <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	41
IV.12 Integrasi <i>Web Usability</i> dengan Model Kano	42
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI	46
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	46
V.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Web Usability</i>	46
V.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	48
V.4 Analisis Integrasi <i>Web Usability</i> dan Kano	53
V.2 Rekomendasi	65
V.2.1 Penyusunan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> Layanan Aplikasi i-Gracias Universitas Telkom	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	68
VI.1 Kesimpulan	68
VI.2 Saran	69
VI.2.1 Saran untuk Sisfo Universitas Telkom	69
VI.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73