

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKAT DAN LAMBANG .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian .....	8
I.4 Batasan Penelitian.....	9
I.5 Manfaat Penelitian .....	9
I.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
II.1 Teori .....	11
II.2 Perbandingan Metode Model Kano dengan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	21
II.3 Integrasi <i>Webqual</i> dan Model Kano .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
III.1 Model Konseptual .....	26

III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	27
III.2.1 Tahap Pendahuluan .....	30
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data .....	30
III.2.3 Tahap Pengolahan Data.....	35
III.2.4 Tahap Analisis Data .....	35
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	35
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>36</b>
IV.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	36
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara .....	36
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara .....	37
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara .....	37
IV.1.4 Rekapitulasi Hasil Wawancara .....	37
IV.1.5 Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam dimensi <i>Webqual</i> .....	39
IV.1.6 Pengkodean Dimensi <i>Webqual</i> dan Atribut Kebutuhan .....	41
IV.2 Perancangan Kuesioner.....	43
IV.2.1 Identitas Responden.....	44
IV.2.2 Seleksi Kriteria Responden.....	44
IV.2.3 Kuesioner <i>Webqual</i> .....	44
IV.2.4 Kuesioner Model Kano .....	45
IV.2.5 Uji Validitas Isi .....	46
IV.3 Pretest.....	46
IV.4 Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik Sampling .....	47
IV.5 Penyebaran Kuesioner .....	47
IV.6 Rekapitulasi Kuesioner .....	48
IV.7 Pengolahan Data Kuesioner .....	48
IV.7.1 Screening .....	48
IV.7.2 Input Data .....	48
IV.7.3 Uji Validitas Konstruksi .....	49
IV.7.4 Uji Reliabilitas .....	50
IV.8 Pengolahan data .....	52
IV.8.1 Pengolahan Data Kuesioner <i>Webqual</i> .....	52
IV.8.2 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	55

IV.9 Customer Satisfaction Coefficient (CSC).....	56
IV. 10 Integrasi <i>Webqual</i> dan Model Kano .....	59
<b>BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>63</b>
V.1 Analisis Pengolahan Data Kuesioner <i>Webqual</i> .....	63
V.1.1. Atribut Kuat .....	63
V.1.2 Atribut Lemah .....	65
V.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano .....	67
V.2.1 Kategori <i>Attravtive</i> (A) .....	67
V.2.2 Kategori <i>Must-be</i> (M) .....	69
V.2.3 Kategori <i>One Dimensional</i> (O) .....	72
V.3 Analisis Integrasi <i>Webqual</i> dan Model Kano.....	73
V.4 Analisis <i>True Customer Needs</i> (TCN) .....	76
V.5 Rekomendasi .....	100
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>107</b>
VI.1 Kesimpulan .....	107
VI.2 Saran .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>