

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SIMBOL</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>I.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>I.2 Alternatif Solusi</b> .....	<b>5</b>
<b>I.3 Perumusan Masalah</b> .....	<b>7</b>
<b>I.4 Tujuan Tugas Akhir</b> .....	<b>8</b>
<b>I.5 Manfaat Tugas Akhir</b> .....	<b>9</b>
<b>I.6 Sistematika Penulisan</b> .....	<b>10</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
<b>II.1 Pemodelan Sistem</b> .....	<b>12</b>
<b>II.2 Manajemen Pemasaran</b> .....	<b>12</b>
<b>II.3 Internet</b> .....	<b>13</b>
<b>II.4 <i>Dedicated Internet</i></b> .....	<b>13</b>
<b>II.5 Analisis Kebutuhan</b> .....	<b>13</b>
<b>II.6 <i>Voice of Customer (VoC)</i></b> .....	<b>14</b>
<b>II.7 Diagram Afinitas</b> .....	<b>15</b>
<b>II.8 Pemilihan Metode Perancangan</b> .....	<b>15</b>
<b>II.9 Model Kano</b> .....	<b>17</b>
<b>II.10 <i>Service Quality</i></b> .....	<b>21</b>
<b>II.11 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano</b> .....	<b>27</b>

<b>BAB III METODOLOGI PERANCANGAN</b> .....	28
<b>III.1. Sistematika Perancangan</b> .....	28
<b>III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data</b> .....	28
<b>III.2. Tahapan Perancangan</b> .....	29
<b>III.2.1 Tahapan Pengumpulan Data</b> .....	34
<b>III.2.2 Tahapan Pengolahan Data</b> .....	41
<b>III.2.3. Tahapan Verifikasi Hasil Rancangan</b> .....	44
<b>III.2.4. Tahapan Perancangan Sistem Terintegrasi</b> .....	44
<b>III.2.5. Tahapan Validasi</b> .....	45
<b>III.2.6. Kesimpulan dan Saran</b> .....	45
<b>III.3 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir</b> .....	45
<b>IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI</b> .....	46
<b>IV. Deskripsi Data</b> .....	46
<b>IV.2 Rekapitulasi Data Kuesioner</b> .....	47
<b>IV.3 <i>Pretest</i></b> .....	48
<b>IV.4 Uji Normalitas</b> .....	48
<b>IV.5 Uji Validitas Konstruk</b> .....	48
<b>IV.6 Uji Reliabilitas</b> .....	51
<b>IV.7 Pengolahan Data Kuesioner <i>Service Quality</i></b> .....	53
<b>IV.8 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano</b> .....	54
<b>IV.9 <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i></b> .....	55
<b>IV.10 Hasil Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano</b> .....	57
<b>IV.11 <i>True Customer Needs</i></b> .....	58
<b>IV.12 Hasil Rancangan</b> .....	59
<b>IV.13 Perancangan Sistem Terintegrasi</b> .....	60
<b>IV.14 Verifikasi Hasil Rancangan</b> .....	62
<b>Bab V Validasi Dan Evaluasi Hasil Rancangan</b> .....	63
<b>V.1 Validasi Hasil Rancangan</b> .....	63
<b>V.2 Evaluasi Hasil Rancangan</b> .....	64
<b>V.3 Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Rancangan</b> .....	66
<b>V.3.1. Analisis Hasil Rancangan</b> .....	66
<b>V.3.2. Rencana Implementasi Hasil Rancangan</b> .....	66
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	69
<b>VI.1 Kesimpulan</b> .....	69

<b>VI.2. Saran dan Rekomendasi.....</b>	<b>71</b>
<b>VI.2.1 Rekomendasi Untuk <i>Internet business</i> PT.XYZ.....</b>	<b>71</b>
<b>VI.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>