

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR ISTILAH	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Alternatif Solusi.....	9
I.3 Rumusan Masalah	10
I.4 Tujuan Tugas Akhir.....	10
I.5 Manfaat Tugas Akhir.....	11
I.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
II.1 <i>Website</i> Penjualan.....	13
II.2 <i>Website Quality</i>	13
II.3 WebQual 4.0 for <i>E-commerce Webstie</i>	15
II.3.1 Pemilihan Variabel WebQual 4.0.....	15

II.3.2	Metode Perbaikan Kualitas <i>Website</i>	18
II.4	Metode Pembandingan	20
II.5	Model Kano	21
II.6	Integrasi ServQual dan Model Kano	25
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH		27
III.1	Sistematika Penyelesaian Masalah	27
III.1.1	Tahap Pendahuluan	30
III.1.2	Studi Lapangan.....	31
III.1.3	Studi Literatur.....	31
III.1.4	Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	31
III.1.5	Tujuan Tugas Akhir.....	31
III.1.6	Penentuan Metode Tugas Akhir	31
III.1.7	Tahapan Pengumpulan Data.....	31
III.1.8	Penentuan Dimensi WebQual 4.0.....	32
III.1.9	Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	33
III.1.10	Pengelompokkan Atribut Kebutuhan ke Dalam Dimensi WebQual 4.0 Menggunakan Diagram Afinitas	33
III.1.11	Pemberian Kode Dimensi dan Atribut WebQual 4.0	33
III.1.12	Perancangan Kuesioner WebQual 4.0 dan Model Kano	33
III.1.13	Uji Validitas Isi.....	36
III.1.14	<i>Pretest</i> Kuesioner	37
III.1.15	Uji Validitas Konstruksi.....	37
III.1.16	Uji Reliabilitas.....	37
III.1.17	Penentuan Ukuran Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	38
III.1.18	Penyebaran Kuesioner	38

III.1.19	Tahap Pengolahan Data.....	38
III.1.20	Pengolahan Kuesioner WebQual 4.0.....	38
III.1.21	Pengolahan Kuesioner Model Kano.....	39
III.1.22	Integrasi WebQual 4.0 dan Model Kano.....	39
III.1.23	Tahap Analisis data.....	39
III.1.24	Rekomendasi Atribut Kebutuhan.....	39
III.1.25	Tahap Validasi.....	39
III.1.26	Kesimpulan dan Saran.....	40
III.2	Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	40
III.3	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir.....	40
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		41
IV.1	Pengumpulan Data.....	41
IV.1.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	41
IV.1.2	Perancangan Wawancara Terstruktur.....	41
IV.1.3	Penentuan Reponden Wawancara.....	41
IV.1.4	Pelaksanaan Wawancara.....	41
IV.1.5	Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	42
IV.1.6	Perancangan Diagram Afinitas.....	42
IV.1.7	Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam Dimensi WebQual 4.0.....	42
IV.1.8	Pemberian Kode Dimensi WebQual 4.0 dan Atribut Kebutuhan..	44
IV.1.9	Penyebaran Kuesioner.....	45
IV.2	Pengolahan Data.....	45
IV.2.1	<i>Screening</i> Hasil Kuesioner.....	45
IV.2.2	<i>Input</i> dan Rekapitulasi Data.....	46
IV.2.3	Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	46

IV.2.4	<i>Pretest</i>	47
IV.2.5	Uji Validitas Konstruk.....	47
IV.2.6	Uji Reliabilitas.....	48
IV.2.7	Pengolahan Data Kuesioner WebQual 4.0	49
IV.2.8	Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	52
IV.2.9	<i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	53
IV.2.10	Integrasi WebQual 4.0 dan Model Kano	55
IV.2.11	Analisis Kondisi Eksisting dan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> 57	
BAB V ANALISIS		63
V.1	Verifikasi dan Validasi Hasil Perancangan Sistem Terintegrasi ...	63
V.1.1	Verifikasi Usulan Solusi.....	63
V.1.2	Analisis Hasil Perancangan Sistem Terintegrasi	64
V.1.3	Validasi Hasil Perancangan Sistem Terintegrasi.....	69
V.1.4	Evaluasi dan Analisis Hasil Rancangan	69
V.1.5	Validasi Hasil Rancangan.....	73
V.2	Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Perancangan Rekomendasi.....	76
V.2.1	Analisis Hasil Perancangan Rekomendasi	76
V.2.2	Rencana Implementasi Hasil Perancangan Rekomendasi	78
BAB VI KESIMPULAN.....		80
VI.1	Kesimpulan.....	80
VI.2	Saran	82
VI.2.1	Saran untuk Perusahaan.....	82
VI.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	82

DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	91