

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI DAN KAPRODI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Penelitian.....	9
I.4 Manfaat Penelitian.....	10
I.5 Batasan Penelitian	10
I.6 Sistematika Penulisan Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
II.1. Situs <i>Web (Website)</i>	13
II.2. <i>Usability Testing</i>	18

II.3.	Segmentasi Pasar	20
II.4.	Analisis <i>Cluster</i>	20
II.4.1.	Metode <i>Non-Hierarchical Clustering</i>	21
II.4.2.	Metode <i>Hierarchical Clustering</i>	21
II.5.	<i>Web Quality</i>	23
II.5.1.	Evaluasi <i>Usability</i> pada Metode <i>Usability Testing</i> dan Dimensi <i>Usability</i> dalam Metode <i>Web Quality 4.0</i>	24
II.6.	Model Kano.....	26
II.7.	<i>Need, Idea, Decision, and Action (NIDA)</i>	30
II.8.	Kerangka Pemikiran	31
II.9.	Ruang Lingkup Penelitian	33
II.10.	Penelitian Terdahulu	33
II.11.	Posisi Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN		38
III.1.	Jenis Penelitian	38
III.2.	Operasional Variabel.....	38
III.3.	Sistematika Pemecahan Masalah	43
III.3.1.	Tahap Pendahuluan	44
III.3.2.	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	48
III.3.3.	Tahap Perancangan dan Analisis Rekomendasi Perbaikan.....	59
III.3.4.	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		61
IV.1.	Hasil Penelitian	61
IV.1.1.	Uji Validitas Isi	61
IV.1.2.	<i>Pilot Study (Pre-Test)</i>	61

IV.1.3. Uji Validitas Konstruk	62
IV.1.4. Uji Reliabilitas.....	63
IV.1.5. Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	64
IV.1.6. Pengolahan Data dengan Metode <i>Agglomerative Hierarchical Clustering</i>	65
IV.1.7. Uji Normalitas	66
IV.1.8. Uji Homogenitas	67
IV.1.9. Uji Anova	68
IV.1.10. Pengolahan Data dengan Metode <i>Agglomerative Hierarchical Clustering</i>	69
IV.1.11. Pengolahan Data dengan Integrasi Metode <i>Agglomerative Hierarchical Clustering</i> dan Metode <i>Web Quality</i>	72
IV.1.12. Pengolahan Data dengan Integrasi Metode <i>Agglomerative Hierarchical Clustering</i> dan Model <i>Kano</i>	76
IV.1.13. Integrasi Hasil Integrasi Metode <i>Agglomerative Hierarchical Clustering</i> dan Metode <i>Web Quality</i> , dengan Hasil Integrasi Metode <i>Agglomerative Hierarchical</i> <i>Clustering</i> dan Model <i>Kano</i>	80
IV.1.14. <i>True Customer Needs</i> (TCN)	83
IV.1.15. Rancangan Rekomendasi Perbaikan	84
IV.1.16. Validasi Hasil Rancangan	86
IV.1.17. Evaluasi Hasil Rancangan.....	88
IV.1.18. Implikasi Hasil Rancangan.....	90
IV.2. Pembahasan Hasil Penelitian	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
V.1. Kesimpulan.....	93
V.2. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	107