

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Tugas Akhir	8
I.4 Batasan Masalah	9
I.5 Manfaat dan Kontribusi	9
I.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
II.1 Kajian Penelitian Terdahulu	14
II.2 Literatur/Teori/Konsep Umum/Model/Kerangka Standar.....	21
II.2.1 Telkom University Surabaya Mart (TUS MART).....	21
II.2.2 <i>Website</i>	21
II.2.3 <i>E-commerce</i>	22
II.2.4 <i>Human Computer Interaction (HCI)</i>	23
II.2.5 <i>User Interface (UI)</i>	23
II.2.6 <i>Design Thinking</i>	24
II.2.7 <i>Customer Journey Map</i>	27

II.2.8	<i>Emphaty Mapping</i>	28
II.2.9	POV <i>How Might We</i>	29
II.2.10	<i>Kansei Engineering</i>	29
II.2.11	<i>Kansei Engineering</i> Tipe 2 dalam Pengembangan Produk.....	31
II.2.12	<i>Usability</i>	33
II.3	Pemilihan Teori/Model/Kerangka Standar Perancangan	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		43
III.1	Menentukan Objek Amatan	43
III.2	Identifikasi Masalah.....	43
III.3	Studi Literatur	44
III.4	Pengumpulan Data.....	44
III.5	<i>Design Thinking</i>	45
III.5.1	Empati (<i>Emphatize</i>)	45
III.5.2	<i>Define</i>	46
III.5.3	Ide (<i>Ideate</i>)	48
III.5.4	<i>Prototype</i>	51
III.5.5	<i>Testing</i>	52
III.6	Analisa dan Pembahasan	55
III.7	Kesimpulan dan Saran	55
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		57
IV.1	Pengumpulan Data.....	57
IV.1.1	Wawancara Mendalam.....	57
IV.1.2	User Survey	59
IV.2	Pengolahan Data	62
IV.2.1	<i>Emphatize</i>	62
IV.2.2	<i>Define</i>	65
IV.2.3	<i>Ideate</i>	66
IV.2.4	<i>Prototype</i>	81

IV.2.5 <i>Testing</i>	83
BAB V ANALISIS HASIL	85
V.1 Validasi Hasil	85
V.2 <i>Emphatize</i>	86
V.3 <i>Define</i>	87
V.4 <i>Ideate</i>	91
V.5 <i>Prototype</i>	97
V.6 <i>Testing</i>	98
V.7 Implikasi Manajerial.....	101
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
VI.1 Kesimpulan.....	104
VI.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN	118