

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pembatasan Masalah	18
C. Perumusan Masalah	18
D. Tujuan Penelitian	19
E. Kontribusi Penelitian	19

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. KAJIAN PUSTAKA	21
1. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	21
2. Kualitas	21
3. Matriks <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28
4. Quality Function Deployment	30
5. House of Quality	37
6. E-commerce	43
B. PENELITIAN TERDAHULU	46
C. KERANGKA PEMIKIRAN	51

BAB III METODE PENELITIAN

A. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	52
1. Tempat penelitian	52
2. Waktu Penelitian	52
B. DESAIN PENELITIAN	52
C. VARIABEL PENELITIAN DAN OPERASIONAL VARIABEL	53
1. Variabel Penelitian	53
2. Operasional Variabel	55
D. SKALA PENGUKURAN VARIABEL	57
E. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	58
1. Populasi Penelitian	58
2. Sampel Penelitian	59
F. METODE PENGUMPULAN DATA	61
G. METODE ANALISIS DATA	62
1. Analisis Deskriptif	62
2. Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i>	63
3. Analisis QFD	64
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	73

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	74
B. Statistik Deskriptif	75
1. Deskripsi Responden	75

C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	77
1. Uji Validitas	77
2. Uji Reliabilitas	82
D. Perhitungan Skor Servqual	83
E. Analisa GAP Antara Harapan dan Persepsi	86
F. Identifikasi Atribut Layanan dengan Matriks IPA	91
G. Hasil Analisis Data	94
1. Analisis <i>Voice of Customer</i> (Matrik Kebutuhan Pelanggan)	95
2. Membuat Daftar Respon Teknis (<i>Technical Requirement</i>)	96
3. Penentuan Arah Pengembangan	97
4. Matriks Hubungan Persyaratan Pelanggan dan Persyaratan Teknik	98
5. Matriks Hubungan Antar Persyaratan Teknik	100
6. Penilaian Kompetitif	100
7. Prioritas Persyaratan Pelanggan	105
8. Prioritas Persyaratan Teknik	114
9. Hasil <i>House of Quality</i> (HoQ) Kualitas Bigo Live Indonesia	121
H. Pembahasan Hasil Penelitian	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	124
B. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN	129