

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	i
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Batasan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep dan Teori	10
2.1.1 Pengertian Kualitas	10
2.1.2 Kualitas Layanan Website.....	11
2.1.3 Definisi <i>E-Commerce</i>	13
2.1.4 Klasifikasi <i>E-Commerce</i>	14
2.1.5 Komponen <i>E-Commerce</i>	16
2.1.6 Mekanisme Pembayaran <i>E-Commerce</i>	18
2.1.7 Pengukuran Kualitas Layanan <i>E-Commerce</i>	18
2.1.8 Metode <i>Webqual 4.0</i> dan <i>E-Recovery Website Quality</i>	20
2.1.9 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	23
2.1.10 Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	26

2.2	Kajian Penelitian Terdahulu.....	32
2.3	Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Jenis dan Desain Pemikiran.....	37
3.2	Data dan Informasi.....	37
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4	Populasi dan Sampel.....	38
3.5	Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1	Uji <i>Validitas</i> dan Uji <i>Reliabilitas</i>	42
3.5.2	Analisis Gap Kesenjangan.....	43
3.5.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	44
3.5.5	<i>Quality Function Deployment</i>	43
3.6	Langkah-Langkah Penelitian.....	47
BAB IV PENGOLAHAN DATA		48
4.1	<i>Website E-Commerce</i>	48
4.2	Pengumpulan Data.....	50
4.2.1	Karakteristik Profil Responden.....	50
4.2.2	Uji <i>Validitas</i> dan <i>Reliabilitas</i> Persepsi.....	53
4.2.3	Uji <i>Validitas</i> dan <i>Reliabilitas</i> Ekspektasi.....	56
4.3	Hasil Pengolahan Data.....	57
4.3.1	Gap Kesenjangan Model <i>WebQual 4.0</i> dan <i>E-RecS-Qual</i>	57
4.3.2	Pengolahan <i>Importance Performance Analysis</i>	59
4.3.3	Perancangan <i>House Of Quality</i>	60
BAB V PEMBAHASAN		72
5.1	Temuan Utama.....	70
5.1.1	Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Website E-Commerce</i>	70
5.1.2	Layanan yang harus diperbaiki.....	78

5.1.3	Analisa <i>House Of Quality</i>	80
5.2	Keterkaitan Dengan Penelitian Terdahulu.....	83
5.3	Implikasi Industri.....	84
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	86
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		87
6.1	Kesimpulan.....	87
6.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN.....		95



UNIVERSITAS
MERCU BUANA