

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
DECLARATION.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 E-Retailing	11
2.1.2 Success Factor in E-retail	13
2.1.3 E-Service Quality	14
2.1.4 Dimensi E-Servqual	16
2.1.5 Quality Function Deployment(QFD)	20
2.1.6 Matrix House of Quality	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Berfikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Sumber Data	33
3.3 Informan	34
3.4 Partisipan	35

3.5	Ruang Lingkup Penelitian	35
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	36
3.7	Triangulasi.....	37
3.8	Teknik Analisis Data	38
3.9	Tahapan Penelitian	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.2	Data Partisipan.....	44
4.3	Analisis GAP	49
4.4	Pembuatan House of Quality.....	54
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
4.6	Usulan Perbaikan Kualiatas Layanan Elektronik Supermarket Online Manna Kampus Yogyakarta	72
4.7	Kontribusi Managerial.....	74
BAB V KESIMPULAN.....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN.....		86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala <i>Goal</i>	25
Tabel 2.2 Tingkat Hubungan <i>Relation Matrix</i>	27
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu... ..	29
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Partisipan	45
Tabel 4.2 Data Umur Partisipan.....	46
Tabel 4.3 Data Intensitas Belanja Partisipan.....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Daftar Pertanyaan Terstruktur	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Daftar Pertanyaan Terstruktur	49
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Kinerja dan Harapan serta GAP	51
Tabel 4.7 Urutan GAP Kualitas Layanan Elektronik	52
Tabel 4.8 <i>Customer Needs</i>	54
Tabel 4.9 Nilai <i>Importance to Customer</i>	56
Tabel 4.10 Nilai <i>Customer Satisfaction Performance</i>	58
Tabel 4.11 Nilai <i>Competitive Satisfaction Performance</i>	59
Tabel 4.12 Skor Goal dan <i>Sales Point</i>	61
Tabel 4.13 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	62
Tabel 4.14 Nilai <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i> (%).....	63
Tabel 4.15 <i>Technical Measures</i>	65
Tabel 4.16 Hubungan dalam <i>Technical Correlation Matrix</i>	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Langkah-Langkah QFD.....	21
Gambar 2.2 Matrix <i>House of Quality</i>	22
Gambar 4.1 Logo Manna Kampus.....	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Manna Kampus.....	43
Gambar 4.3 Data Partisipan Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4.4 Data Partisipan Berdasarkan Kategori Umur.....	47
Gambar 4.5 <i>Relation Matrix</i>	66
Gambar 4.6 <i>Technical Correlation Matrix</i>	67
Gambar 4.7 <i>Technical Matrix</i>	68
Gambar 4.8 <i>House of Quality</i> Layanan Elektronik Supermarket Online Manna Kampus Yogyakarta.....	69