

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENYATAAN BEBAS PLAGIARISME KARYA ILMIAH ..	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Batasan dan Asumsi	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Konsumen.....	6
2.2 Layanan	7
2.3 Kualitas Layanan	8
2.4 Skala <i>Likert</i>	10
2.5 Populasi dan Sampel.....	11
2.5.1 Populasi	11
2.5.2 Sampel	11
2.6 Analisis Uji Validitas dan Reabilitas.....	12
2.6.1 Uji Validitas.....	12

2.6.2	Uji Reabilitas	14
2.7	<i>Usability</i>	16
2.7.1	<i>Usability testing</i> pada <i>Website</i>	16
2.8.	<i>Customer Satisfaction</i>	19
2.8.1	<i>Customer satisfaction Index (CSI)</i>	20
2.9	<i>Service Quality</i> atau kualitas layanan atau SERVQUAL.....	23
2.10	Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan SERVQUAL	27
2.11	Logika <i>Fuzzy</i>	29
2.11.1	<i>Triangular Fuzzy Number (TFN)</i>	34
2.12	Penelitian Terdahulu	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		43
3.1	Objek, Waktu, dan Tempat Penelitian.....	43
3.2	Alat	43
3.3	Pengumpulan Data.....	43
3.4	Kerangka Penelitian.....	44
3.5	Langkah-Langkah Pengolahan Data.....	46
3.6	Analisis Hasil.....	51
3.7	Kesimpulan dan Saran	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAAN		52
4.1	Pengumpulan Data.....	52
4.1.1	Data Kuesioner Layanan Melalui <i>Website</i>	52
4.1.2	Data Kuesioner Layanan Secara Langsung	53
4.1.3	Data Responden Kuesioner Mengenai Layanan Melalui <i>Website</i>	54
4.1.4	Data Responden Kuesioner Mengenai Layanan Secara Langsung	55
4.1.5	Nilai R Tabel Dengan Signifikasi 0,05	55
4.2	Pengolahan Data	56
4.2.1	Uji Kecukupan Data	56

4.2.2	Uji Validitas dan Uji Reabilitas Data Responden Layanan <i>Website</i>	56
4.2.3	Uji Validitas dan Uji Reabilitas Data Responden Layanan Secara Langsung.....	62
4.2.4	Pengukuran Tingkat Layanan Melalui <i>Website</i>	74
4.2.5	Pengukuran <i>Fuzzy Usability testing</i>	77
4.2.6	Pengukuran Tingkat Layanan Secara Langsung	84
4.2.6.1	<i>Gap Analysis</i>	90
4.2.7	Penentuan <i>Fuzzy Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	91
4.2.7.1	<i>Gap Analysis</i>	104
4.3	Analisis Hasil	105
4.3.1	Analisis Hasil Uji Kecukupan Data	106
4.3.2	Analisis Hasil Uji Validitas Dan Uji Reabilitas Data Responden Layanan <i>Website</i>	106
4.3.3	Analisis Hasil Uji Validitas Dan Uji Reabilitas Data Responden Layanan Secara Langsung	107
4.3.4	Analisa Perbandingan Pengukuran Kualitas Layanan <i>Website</i>	108
4.3.4.1	Analisa <i>Usability Testing</i> Tradisional	108
4.3.4.2	Analisa <i>fuzzy usability testing</i>	110
4.3.4.3	Perbandingan Hasil.....	111
4.3.5	Analisis Perbandingan Pengukuran Tingkat Layanan Secara Langsung.....	114
4.3.5.1	Analisa <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Tradisional	114
4.3.5.2	Analisa <i>Fuzzy Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	115
4.3.5.3	Perbandingan Hasil.....	116
4.3.5.4	<i>Gap Analysis</i>	117

BAB V SARAN DAN KESIMPULAN	125
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN	132

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel nilai r tabel.....	14
Tabel 2.2	Kriteria penilaian pengukuran <i>usability testing</i>	19
Tabel 2.3	Rentang nilai CSI berdasarkan masing-masing kategori.....	21
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 2.5	Perbandingan penelitian perbaikan.....	40
Tabel 4.1	Data Kuesioner Layanan Melalui <i>Website</i>	53
Tabel 4.2	Data Kuesioner Layanan Secara Langsung.....	54
Tabel 4.3	Hasil Pengkodean Data Responden Kuesioner Layanan <i>Website</i>	57
Tabel 4.4	Pernyataan A1 Data Responden Layanan Melalui <i>Website</i>	58
Tabel 4.5	Data Variasi Total Responden Kuesioner Layanan <i>Website</i>	61
Tabel 4.6	Pernyataan A1 Data Responden Layanan Secara Langsung Pada Variabel harapan	63
Tabel 4.7	Data Variasi Total Responden Kuesioner Layanan Secara Langsung Pada Variabel harapan	66
Tabel 4.8	Uji Validitas Pernyataan A1 Data Responden Layanan Secara Langsung Pada Variabel harapan	68
Tabel 4.9	Tabel Pernyataan A1 Data Responden Layanan Secara Langsung Pada Variabel persepsi.....	69
Tabel 4.10	Data Variasi Total Responden Kuesioner Layanan Secara Langsung Pada Variabel persepsi.....	71
Tabel 4.11	Uji Validitas Pernyataan A1 Data Responden Layanan Secara Langsung Pada Variabel persepsi.....	73
Tabel 4.12	Rekapitulasi <i>Usability testing</i> Indikator <i>Learnability</i>	75
Tabel 4.13	Data Responden A1 Indikator <i>Learnability</i> Dalam Fungsi Keanggotaan <i>Fuzzy</i> Berbentuk Fungsi Segitiga Di Tiga Titik Yang Ditentukan Pada Sumbu X.....	82

Tabel 4.14	Rekapitulasi Keseluruhan Nilai <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	85
Tabel 4.15	Rekapitulasi Keseluruhan Nilai <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	86
Tabel 4.16	Rangkuman Nilai MIS dan MSS	87
Tabel 4.17	Rekapitulasi Keseluruhan Nilai <i>Weight Factors</i> (WF) dan <i>Weight Score</i> (WS)	89
Tabel 4.18	Rekapitulasi Skor SERVQUAL Keseluruhan	90
Tabel 4.19	Data Responden A1 Dimensi <i>Tangible</i> Variabel Harapan Dalam Fungsi Keanggotaan <i>Fuzzy</i> Berbentuk Fungsi Segitiga Di Tiga Titik Yang Ditentukan Pada Sumbu X.....	100
Tabel 4.20	Rangkuman Nilai MIS dan MSS Dengan <i>Fuzzy</i>	102
Tabel 4.21	Rekapitulasi Keseluruhan Nilai <i>Weight Factors</i> (WF) dan <i>Weight Score</i> (WS)	103
Tabel 4.22	Rekapitulasi Skor SERVQUAL Keseluruhan	105
Tabel 4.23	Usulan Perbaikan Layanan <i>Website</i> Pada Indikator <i>Error</i>	105
Tabel 4.24	Perbandingan kondisi sebelumnya dengan usulan perbaikan kualitas layanan konsumen secara langsung	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>The Service Triangle</i>	10
Gambar 2.2	Hubungan dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pelanggan.	28
Gambar 2.3	Pemetaan <i>input</i> dan <i>output</i>	30
Gambar 2.4	Kurva <i>linier</i> naik.....	32
Gambar 2.5	Kurva <i>linier</i> turun	33
Gambar 2.6	Kurva <i>linier</i> turun	33
Gambar 2.7	Grafik Angka <i>Fuzzy Triangular Fuzzy Number</i> (TFN).....	35
Gambar 3.1	Kerangka penelitian.....	45
Gambar 3.2	<i>Flowchart</i> Pengolahan Data	50
Gambar 4.1	Grafik Fungsi Keanggotaan Sangat Tidak Setuju	78
Gambar 4.2	Grafik Fungsi Keanggotaan Tidak Setuju	79
Gambar 4.3	Grafik Fungsi Keanggotaan Netral.....	79
Gambar 4.4	Grafik Fungsi Keanggotaan Setuju	80
Gambar 4.5	Grafik Fungsi Keanggotaan Sangat Setuju.....	81
Gambar 4.6	Grafik Fungsi Keanggotaan Sangat Tidak Penting	93
Gambar 4.7	Grafik Fungsi Keanggotaan Tidak Penting	93
Gambar 4.8	Grafik Fungsi Keanggotaan Netral.....	94
Gambar 4.9	Grafik Fungsi Keanggotaan Penting	95
Gambar 4.10	Grafik Fungsi Keanggotaan Sangat Penting.....	95
Gambar 4.11	Grafik Fungsi Keanggotaan Sangat Tidak Puas.....	96
Gambar 4.12	Grafik Fungsi Keanggotaan Tidak Puas.....	97
Gambar 4.13	Grafik Fungsi Keanggotaan Netral.....	97
Gambar 4.14	Grafik Fungsi Keanggotaan Puas	98
Gambar 4.15	Grafik Fungsi Keanggotaan Sangat Puas	99
Gambar 4.16	Grafik Rekapitulasi Hasil <i>Fuzzy Usability Testing</i> <i>Tradisional</i>	110
Gambar 4.17	Grafik Rekapitulasi Hasil <i>Fuzzy Usability Testing</i>	111
Gambar 4.18	Grafik <i>Scatterplot</i> Harapan dan Presepsi	118
Gambar 4.19	Grafik <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangible</i>	119

Gambar 4.20	Grafik <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i>	119
Gambar 4.21	Grafik <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	120
Gambar 4.22	Grafik <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i>	120
Gambar 4.23	Grafik <i>Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i>	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data responden kuesioner layanan melalui <i>Website</i> secara lengkap	132
Lampiran 2. Data responden kuesioner layanan secara langsung dapat dilihat secara lengkap.....	137
Lampiran 3. Hasil pengkodean data responden kuesioner layanan melalui <i>Website</i>	146
Lampiran 4. Hasil pengkodean data responden kuesioner layanan secara langsung	148
Lampiran 5. Hasil uji validitas dan uji reabilitas data responden kuesioner layanan <i>Website</i> secara lengkap	150
Lampiran 6. Hasil uji validitas dan uji reabilitas data responden kuesioner layanan secara langsung.....	152
Lampiran 7. Data responden layanan melalui <i>Website</i> dalam bentuk skala <i>likert</i>	156
Lampiran 8. Rekapitulasi nilai <i>usability testing</i> secara keseluruhan	158
Lampiran 9. Data responden <i>usability testing</i> dalam fungsi keanggotaan <i>fuzzy</i> di sumbu x secara keseluruhan.....	160
Lampiran 10. Nilai MIS dan MSS secara keseluruhan	170
Lampiran 11. Data MIS dan MSS variabel Harapan dan Presepsi dalam fungsi keanggotaan <i>fuzzy</i> berbentuk fungsi segitiga di tiga titik yang ditentukan pada sumbu x secara keseluruhan.....	174
Lampiran 12. Data responden layanan secara langsung dalam bentuk skala <i>likert</i>	194
Lampiran 13. Dokumentasi pengambilan data.....	196
Lampiran 14. Dokumentasi Kuesioner	197