

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Abstrak .....	iii
<i>Abstract</i> .....	iv
Lembar Pernyataan Keaslian .....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel .....	x
Daftar Lampiran.....	xi

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Masalah .....	6
1.6 Sistematika Penelitian.....	6

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pemasaran Jasa <i>Reseller</i> .....	8
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.3 Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-SevQual</i> ).....	12
2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	14
2.5 <i>House of Quality (HOQ)</i> .....	16

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Data .....	18
3.2 Variabel Penelitian.....	18
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	21

3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	22
3.4.1	Pengolahan Data .....	23
3.4.2	Metode Pengukuran Data .....	24
3.4.3	Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> menggunakan <i>House of Quality (HOQ)</i> .....	24
3.5	Langkah-Langkah Penelitian .....	27

## **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Usaha .....	28
4.2	Gambaran Umum Produk .....	29
4.3	Gambaran Umum Proses Pemasaran Jasa Mikimikuhouse .....	34
4.4	Penyusunan Kuesioner .....	35
4.5	Deskripsi Responden.....	37
4.5.1	Penentuan Sampel .....	37
4.5.2	Karakteristik Responden.....	37
4.6	Pengukuran Data .....	42
4.6.1	Uji Validitas Data .....	42
4.6.2	Uji Reliabilitas Data .....	45
4.7	Analisis <i>E-Service Quality</i> .....	46
4.8	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	54
4.9	Penyusunan <i>House of Quality (HOQ)</i> .....	57
4.9.1	Matriks Kebutuhan Pelanggan .....	57
4.9.2	Data Respons Teknis .....	58
4.9.3	Penentuan Nilai Target .....	59
4.9.4	Penentuan Rasio Perbaikan .....	60
4.9.5	<i>Sales Point</i> .....	61
4.9.6	Perhitungan Bobot Atribut .....	62
4.9.7	Normalisasi Bobot .....	63
4.9.8	Matriks Hubungan .....	64
4.9.9	Matriks Hubungan Karakteristik Teknik.....	66
4.9.10	Matriks Persyaratan Teknis .....	66

4.10 Analisis Hasil Penelitian .....	69
4.10.1 Analisis <i>E-ServQual</i> .....	69
4.10.2 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	73
4.10.3 Analisis <i>House of Quality</i> .....	73

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	80

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**