

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Revolusi Industri 4.0	10
2.2. Kualitas Pelayanan	12
2.3. Kepercayaan (<i>Trust</i>)	14
2.4. Usaha Mikro Kecil dan Menengah.....	18
2.5. E-Business	21
2.6. Kansei Engineering & Kansei Words.....	24
2.7. Quality Function Deployment	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1. Objek Penelitian	32
3.2. Waktu dan Tempat	33
3.3. Data	33
3.3.1. Data Primer	33

3.3.2.	Data Sekunder	34
3.4.	Metode Pengumpulan Data	34
3.4.1.	Observasi.....	34
3.4.2.	Wawancara	34
3.4.3.	Studi Pustaka.....	34
3.5.	Diagram Keterkaitan Antar Variabel.....	35
3.6.	Diagram Alir Penelitian.....	36
3.7.	Penjelasan Diagram Alir Penelitian	39
3.7.1.	Penentuan Objek Penelitian	39
3.7.2.	Observasi Pendahuluan	39
3.7.3.	Perumusan Masalah dan Penentuan Tujuan.....	40
3.7.4.	Studi Pustaka dan Pemahaman Teori	40
3.7.5.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	40
3.7.6.	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan	42
3.7.7.	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	43
3.7.8.	Pengujian Kuesioner Pendahuluan.....	44
3.7.9.	Penyebaran Kuesioner Utama	44
3.7.10.	Pengolahan Data dan Analisis <i>Quality Function Deployment</i>	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1.	Perkembangan <i>E-Business</i> di Indonesia.....	53
4.2.	Profil <i>Titipku</i>	56
4.3.	<i>Kansei Words</i>	62
4.3.1.	Sumber <i>Kansei Words</i>	62
4.3.2.	Luaran <i>Kansei Words</i>	66
4.3.3.	Penyusunan Kuesioner	67
4.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
4.4.1.	Uji Validitas	68
4.4.2.	Uji Reliabilitas	74
4.5.	Karakteristik Responden	75
4.5.1.	Usia	75
4.5.2.	Jenis Kelamin	76

4.5.3.	Pekerjaan	77
4.5.4.	Domisili.....	78
4.6.	Pengembangan Strategi Perbaikan	79
4.6.1.	Penyusunan <i>Voice of Customer</i>	79
4.6.2.	Perencanaan Perbaikan Kinerja (<i>Planning Matrix</i>)	82
4.6.3.	Penyusunan Respon Teknis (<i>Technical Responses</i>)	93
4.6.4.	Analisis <i>Relationship Matrix</i>	106
4.6.5.	Penentuan Arah Perbaikan Respon Teknis	112
4.6.6.	Analisis <i>Technical Correlation</i>	115
4.6.7.	Analisis <i>Technical Matrix</i>	118
4.6.8.	<i>House of Quality</i> (HoQ).....	122
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1.	Kesimpulan.....	126
5.2.	Saran	127
DAFTAR PUSTAKA		129
LAMPIRAN.....		135