

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 <i>E-learning</i>	8
2.2 <i>Education Technology (EdTech)</i>	9
2.3 Kepuasan Pelanggan	11
2.4 Model Kano.....	12
2.4.1 Memperkenalkan Model Kano.....	12
2.4.2 Menerapkan Model Kano.....	14
2.4.3 Interpretasi dan Evaluasi	16
2.5 Fuzzy Kano	18
2.6 Tinjauan Pustaka	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Instrumen Penelitian.....	24
3.2.1 Wawancara.....	24
3.2.2 Kuesioner	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.3.1 Penelitian Kualitatif	25
3.3.2 Penelitian Kuantitatif	26
3.4 Teknik Analisis Data.....	27
3.4.1 Analisis Data Kualitatif.....	27
3.4.2 Analisis Data Kuantitatif.....	28

BAB IV PEMBAHASAN.....	31
4.1 Analisis Kebutuhan Pelanggan.....	31
4.2 Analisis Kebutuhan Utama.....	36
4.2.1 Analisis Kategori Layanan.....	37
4.2.2 Analisis prioritas layanan.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Simpulan.....	49
5.2 Impikasi.....	52
5.2.1 Implikasi Teoretis.....	52
5.2.2 Implikasi Praktis.....	52
5.3 Keterbatasan.....	52
5.4 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN 1.....	59
LAMPIRAN 2.....	83
LAMPIRAN 3.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matriks evaluasi Kano.....	16
Tabel 2.2	Ilustrasi kuesioner Kano.....	18
Tabel 2.3	Ringkasan evaluasi untuk klasifikasi Kano	19
Tabel 2.4	Ilustrasi kuesioner diterapkan pada model fuzzy Kano.....	20
Tabel 4.1	Profil narasumber (n=10).....	31
Tabel 4.2	Keluhan dalam menggunakan platform EdTech.....	33
Tabel 4.3	Pertimbangan dalam menggunakan platform EdTech.....	33
Tabel 4.4	Layanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan.....	34
Tabel 4.5	Layanan yang perlu dirubah atau diperbaiki	35
Tabel 4.6	Temuan wawancara.....	35
Tabel 4.7	Profil responden (n=409).....	36
Tabel 4.8	Nilai sikap yang diberikan responden (sebelum normalisasi).....	37
Tabel 4.9	Nilai sikap yang diberikan responden (setelah normalisasi).....	38
Tabel 4.10	Penentuan kategori layanan.....	42
Tabel 4.11	Persepsi layanan dan Range score.....	43
Tabel 4.12	Peringkat layanan kategori Must-be.....	44
Tabel 4.13	Peringkat layanan kategori One-dimensional.....	45
Tabel 4.14	Peringkat layanan kategori Attractive.....	46
Tabel 4.15	Peringkat layanan kategori Indifferent Quality Attribute.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren kinerja dalam membaca, matematika dan sains 2000 – 2018.....	2
Gambar 2.1 Kano model.....	13
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	30