

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Operasional	36
Tabel 3.2 Tabel Pengukuran Kuesioner	43
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan	44
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan	45
Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas	46
Tabel 3.6 Kategori Kriteria Penilaian	48
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	52
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Desain Website	55
Tabel 4.6 tanggapan Responden Mengenai Kinerja Fulfillment/Reabilitas	56
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Keamanan/Privasi.....	57
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Layanan Pelanggan	59
Tabel 4.9 Rekapirulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja	60
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Desain Website	61
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Fulfillment/Reabilitas	63
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Keamanan/Privasi	64
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Layanan Pelanggan.....	66
Tabel 4.14 Rekapirulasi Tanggapan Responden Mengenai Harapan	67
Tabel 4.15 Perhitungan GAP Atribut Dimensi eTailQ.....	69
Tabel 4.16 Perhitungan GAP Setiap Dimensi.....	71
Tabel 4.17 Kuadran I	73
Tabel 4.18 Kuadran II	73
Tabel 4.19 Kuadran III	74
Tabel 4.20 Kuadran IV	74