

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jenis Keluhan.....	2
Tabel I. 2 Jenis Keluhan (Lanjutan).....	3
Tabel II. 1 Rumus gap dan NKP	11
Tabel II. 2 Penelitian Terdahulu mengenai E-Servqual	12
Tabel II. 3 Dimensi Penelitian E-Servqual	13
Tabel II. 4 Evaluasi Kano.....	18
Tabel II. 5 Metode Perbandingan.....	20
Tabel II. 6 Metode Perbandingan (Lanjutan).....	21
Tabel III. 1 Pengkodean Dimensi <i>E-Servqual</i>	29
Tabel III. 2 Skala Harapan	30
Tabel III. 3 Skala Kenyataan.....	30
Tabel III. 4 Skala Kepentingan	30
Tabel III. 5 Skala Pengukuran Model Kano.....	31
Tabel IV. 1 Dimensi <i>E-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan	39
Tabel IV. 2 Dimensi <i>E-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan (Lanjutan)	40
Tabel IV. 3 Dimensi <i>E-Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan (Lanjutan)	41
Tabel IV. 4 Kode Dimensi Atribut.....	42
Tabel IV. 5 Kode Atribut Kebutuhan.....	42
Tabel IV. 6 Kode Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	43
Tabel IV. 7 Skala Pengukuran Kuesioner <i>E-Servqual</i>	44
Tabel IV. 8 Skala Penilaian Kuesioner Kano.....	45
Tabel IV. 9 Karakteristik Responden.....	46
Tabel IV. 10 Karakteristik Responden (Lanjutan).....	47
Tabel IV. 11 Uji Validitas Kuesioner	48
Tabel IV. 12 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan	49
Tabel IV. 13 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan	49
Tabel IV. 14 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	49
Tabel IV. 15 Uji Reliabilitas <i>Functional</i>	49
Tabel IV. 16 Uji Reliabilitas <i>Dysfunctional</i>	50
Tabel IV. 17 Pengolahan data kuesioner <i>E-Servqual</i>	50
Tabel IV. 18 Pengolahan data kuesioner <i>E-Servqual</i> (Lanjutan).....	51

Tabel IV. 19 Atribut Lemah Layanan <i>Website</i> Indonesia Juara	52
Tabel IV. 20 Atribut Kuat Layanan <i>Website</i> Indonesia Juara.....	52
Tabel IV. 21 Atribut Kuat Layanan <i>Website</i> Indonesia Juara (Lanjutan).....	53
Tabel IV. 22 Pengolahan Data Kuesioner Kano	53
Tabel IV. 23 Pengolahan Data Kuesioner Kano (Lanjutan)	54
Tabel IV. 24 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	55
Tabel IV. 25 Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano.....	56
Tabel IV. 26 Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano (Lanjutan).....	57
Tabel IV. 27 <i>True Customer Needs</i>	57
Tabel IV. 28 <i>True Customer Needs</i> (Lanjutan).....	58
Tabel V. 1 Atribut Kuat Berdasarkan NKP	59
Tabel V. 2 Atribut Kuat Berdasarkan NKP (Lanjutan).....	60
Tabel V. 3 Atribut Lemah Berdasarkan NKP	60
Tabel V. 4 Atribut Lemah Berdasarkan NKP (Lanjutan)	61
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i>	62
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must-Be</i>	63
Tabel V. 7 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One-Dimensional</i>	64
Tabel V. 8 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One-Dimensional</i> (Lanjutan)	65
Tabel V. 9 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i>	66
Tabel V. 10 <i>True Customer Needs</i>	67
Tabel V. 11 <i>True Customer Needs</i> Atribut WD-2.....	68
Tabel V. 12 <i>True Customer Needs</i> Atribut EN - 1	69
Tabel V. 13 <i>True Customer Needs</i> Atribut EN - 2.....	69
Tabel V. 14 <i>True Customer Needs</i> Atribut EN - 3.....	70
Tabel V. 15 <i>True Customer Needs</i> Atribut IF - 1	71
Tabel V. 16 <i>True Customer Needs</i> Atribut RF - 2	72
Tabel V. 17 <i>True Customer Needs</i> Atribut RL - 3	73
Tabel V. 18 <i>True Customer Needs</i> Atribut RL - 4.....	73
Tabel V. 19 <i>True Customer Needs</i> Atribut RL - 5	74
Tabel V. 20 <i>True Customer Needs</i> Atribut RL - 5	75
Tabel V. 21 <i>True Customer Needs</i> Atribut SC - 4	76
Tabel V. 23 Tabel Rekomendasi	78

Tabel V. 24 Tabel Rekomendasi (Lanjutan)	79
Tabel V. 25 Tabel Rekomendasi (Lanjutan)	80
Tabel V. 26 Tabel Rekomendasi (Lanjutan)	81