

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Daftar Penerbit Uang Elektronik (<i>e-money</i>) oleh Operator Seluler di Indonesia	2
Tabel I.2 Keunggulan Produk <i>E-money</i> Tiap Operator	4
Tabel I.3 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Layanan T-Cash.....	7
Tabel II.1 Perbandingan Metode Penelitian.....	12
Tabel II.2 Kuesioner Model Kano	16
Tabel II.3 Evaluasi Model Kano	16
Tabel II.4 Rekapitulasi Dimensi <i>E-Service Quality</i>	20
Tabel II.5 Dimensi <i>E-service Quality</i> Untuk Layanan Produk T- Cash	23
Tabel II.6 Perhitungan <i>E-service Quality</i>	25
Tabel II.7 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	30
Tabel III.1 Penggalian Atribut Berdasarkan <i>VoC</i>	42
Tabel III.2 Skala Harapan	44
Tabel III.3 Skala Kenyataan.....	44
Tabel III.4 Skala Kepentingan	44
Tabel IV.1 Dimensi <i>E-service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan.....	50
Tabel IV.2 Kode Dimensi <i>E-service Quality</i>	53
Tabel IV.3 Kode Atribut Kebutuhan.....	54
Tabel IV.4 Skala Model Kano	56
Tabel IV.5 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	58
Tabel IV.6 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	61
Tabel IV.7 Pengolahan Kuesioner <i>E-service Quality</i>	63
Tabel IV.8 Pengolahan Kuesioner Model Kano	64
Tabel IV.9 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	67
Tabel IV.10 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Reliability</i>	68
Tabel IV.11 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Ease of Use</i>	69
Tabel IV.12 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Security</i>	70
Tabel IV.13 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Aesthetics</i>	71
Tabel IV.14 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Contact</i>	72

Tabel IV.15 Integrasi Hasil Kuesioner <i>E-service Quality</i> dan Model Kano.....	73
Tabel IV.16 <i>True Customer Needs</i>	75
Tabel V.1 Atribut Kuat	79
Tabel V.2 Atribut Lemah	81
Tabel V.3 Atribut Must be	83
Tabel V.4 Atribut <i>One Dimensional</i>	84
Tabel V.5 Atribut <i>Attractive</i>	84
Tabel V.6 Atribut <i>Indifferent</i>	85
Tabel V.7 Atribut Kebutuhan yang Dipertahankan	86
Tabel V.8 Atribut Kebutuhan yang Dikembangkan	87
Tabel V.9 Atribut Kebutuhan yang Ditingkatkan	87
Tabel V.10 Atribut RS1	89
Tabel V.11 Atribut RS2	90
Tabel V.12 Atribut RS3	91
Tabel V.13 Atribut RS4	92
Tabel V.14 Atribut RL1	93
Tabel V.15 Atribut RL2	94
Tabel V.16 Atribut RL3	94
Tabel V.17 Atribut RL4	95
Tabel V.18 Atribut RL5	96
Tabel V.19 Atribut RL6	97
Tabel V.20 Atribut EU1	98
Tabel V.21 Atribut SC1	98
Tabel V.22 Atribut AS1	99
Tabel V.23 Atribut AS2	100
Tabel V.24 Atribut CN1	100
Tabel V.25 Atribut CN2	101
Tabel V.26 Atribut CN3	102
Tabel V.27 Perumusan Rekomendasi Atribut RS1	104
Tabel V.28 Perumusan Rekomendasi Atribut RS2	105

Tabel V.29 Perumusan Rekomendasi Atribut RS3.....	106
Tabel V.30 Perumusan Rekomendasi Atribut RS4.....	107
Tabel V.31 Perumusan Rekomendasi Atribut RL1.....	108
Tabel V.32 Perumusan Rekomendasi Atribut RL2.....	109
Tabel V.33 Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan RL3	110
Tabel V.34 Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan RL4	111
Tabel V.35 Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan RL5	112
Tabel V.36 Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan RL6	113
Tabel V.37 Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan EU1	115
Tabel V.38 Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan SC1	116
Tabel V.39 Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan AS1	117
Tabel V.40 Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan AS2	119
Tabel V.41 Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan CN1.....	120
Tabel V.42 Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan CN2.....	121
Tabel V.43 Perumusan Rekomendasi Atribut Kebutuhan CN3.....	122
Tabel V.44 Rekomendasi Akhir dan Tanggapan Perusahaan	123