

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Hasil Survei Pendahuluan.....	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 .....	19
Tabel II. 5 Metode Pembandingan.....	21
Tabel II. 6 Metode Pembandingan (Lanjutan).....	21
Tabel III. 1 Pengkodean Dimensi E-Servqual .....	29
Tabel IV. 1 Atribut Kebutuhan dan Dimensi E-Servqual.....	37
Tabel IV. 2 Atribut Kebutuhan dan Dimensi E-Servqual (Lanjutan).....	38
Tabel IV. 3 Pengkodean Dimensi E-Servqual .....	39
Tabel IV. 4 Pengkodean Atribut Kebutuhan.....	39
Tabel IV. 5 Pengkodean Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	40
Tabel IV. 6 Skala Pengukuran Kuisisioner E-Serqual .....	41
Tabel IV. 7 Skala Penilaian Kuisisioner Model Kano.....	42
Tabel IV. 9 Uji Validitas Kuisisioner .....	43
Tabel IV. 10 Uji Validitas Kuisisioner (Lanjutan) .....	44
Tabel IV. 8 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	45
Tabel IV. 11 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	45
Tabel IV. 12 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan .....	46
Tabel IV. 13 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	46
Tabel IV. 14 Uji Reliabilitas Fungsional .....	46
Tabel IV. 15 Uji Reliabilitas Disfungsional .....	47
Tabel IV. 16 Pengolahan Data Kuisisioner E-Servqual .....	47
Tabel IV. 17 Pengolahan Data Kuisisioner E-Servqual (Lanjutan) .....	48
Tabel IV. 18 Atribut Kuat Layanan Website Inagri .....	49

Tabel IV. 19 Atribut Lemah Layanan Website Inagri .....	49
Tabel IV. 20 Pengolahan Data Kuisisioner Kano.....	50
Tabel IV. 21 Customer Satisfaction Coefficient.....	51
Tabel IV. 22 Integrasi E-Servqual dan Kano.....	52
Tabel IV. 23 Integrasi E-Servqual dan Kano (Lanjutan).....	53
Tabel IV. 24 True Customer Needs .....	53
Tabel IV. 25 True Customer Needs (Lanjutan) .....	54
Tabel V. 1 Atribut Kuat Layanan Website Inagri.....	55
Tabel V. 2 Atribut Lemah Layanan Website Inagri .....	56
Tabel V. 3 Atribut Kebutuhan Berkategori Attractive.....	57
Tabel V. 4 Atribut Kebutuhan Berkategori One Dimensional .....	58
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan Berkategori Must-Be.....	59
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Berkategori Indifferent .....	61
Tabel V. 7 True Customer Needs .....	62
Tabel V. 8 True Customer Needs Atribut WD-1 .....	63
Tabel V. 9 True Customer Needs Atribut WD-2.....	63
Tabel V. 10 True Customer Needs Atribut IF-1 .....	64
Tabel V. 11 True Customer Needs Atribut IF-2.....	65
Tabel V. 12 True Customer Needs Atribut IF-4 .....	66
Tabel V. 13 True Customer Needs Atribut RL-1 .....	66
Tabel V. 14 True Customer Needs Atribut RL-2 .....	67
Tabel V. 15 True Customer Needs Atribut RL-4 .....	68
Tabel V. 16 True Customer Needs Atribut SC-1.....	68
Tabel V. 17 True Customer Needs Atribut SC-2.....	69
Tabel V. 18 True Customer Needs Atribut SC-3.....	70
Tabel V. 19 True Customer Needs Atribut RF-1 .....	70
Tabel V. 20 True Customer Needs Atribut RF-3.....	71
Tabel V. 21 Rekomendasi TCN.....	73
Tabel V. 22 Rekomendasi TCN (Lanjutan).....	74
Tabel V. 23 Rekomendasi TCN (Lanjutan).....	75

Tabel V. 24 Tanggapan Inagri Terhadap Rekomendasi TCN .....	75
Tabel V. 25 Tanggapan Inagri Terhadap Rekomendasi TCN (Lanjutan) .....	76
Tabel V. 26 Tanggapan Inagri Terhadap Rekomendasi TCN (Lanjutan) .....	77