

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Aplikasi TIX ID di Google Play Store.....	7
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survei <i>E-Service Quality</i> Aplikasi TIX ID.....	15
Tabel 2.1 Perbandingan Kinerja dan Harapan.....	35
Tabel 2.2 Skripsi Terdahulu.....	36
Tabel 2.3 Jurnal Internasional Terdahulu.....	55
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	68
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....	69
Tabel 3.3 Skala Likert Instrumen Harapan.....	75
Tabel 3.4 Skala Likert Instrumen Kinerja.....	75
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>E-Service Quality</i> Berdasarkan <i>Importance</i> (Kepentingan/Ekspektasi/Harapan).....	106
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>E-Service Quality</i> Berdasarkan <i>Performance</i> (Kinerja/Persepsi/Kenyataan).....	115
Tabel 4.3 Rekapitulasi Analisis Deskriptif per Atribut.....	123
Tabel 4.4 Rekapitulasi Analisis Deskriptif per Dimensi.....	126
Tabel 4.5 <i>Indicator Gap</i>	128
Tabel 4.6 Dimensi <i>Efficiency</i>	133
Tabel 4.7 Dimensi <i>Fulfillment</i>	134
Tabel 4.8 Dimensi <i>System Availability</i>	135
Tabel 4.9 Dimensi <i>Privacy</i>	136
Tabel 4.10 Dimensi <i>Responsiveness</i>	137
Tabel 4.11 Dimensi <i>Compensation</i>	138
Tabel 4.12 Dimensi <i>Contact</i>	138
Tabel 4.13 Rekapitulasi Nilai <i>E-Service Quality</i> per Dimensi.....	139
Tabel 4.14 Rata-Rata Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) dan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Aplikasi TIX ID.....	141
Tabel 4.15 Kuadran II.....	144
Tabel 4.16 Kuadran III.....	145
Tabel 4.17 Kuadran IV.....	146