

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian .....	39
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel .....	40
Tabel 3.3 Ukuran Skala.....	41
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Fungsional .....	48
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Disfungsional .....	48
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 3.7 Kategori Persentase.....	51
Tabel 3.8 Evaluasi Model Kano.....	53
Tabel 3.9 Kodefikasi Sub Variabel .....	55
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dompot Digital (Pertanyaan Fungsional).....	63
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dompot Digital (Pertanyaan Disfungsional).....	64
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dompot Digital (ShopeePay) .....	66
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dompot Digital (GoPay).....	68
Tabel 4.5 Pembobotan Model Kano (ShopeePay) .....	70
Tabel 4.6 Pembobotan Model Kano (GoPay).....	71
Tabel 4.7 Klasifikasi Model Kano (ShopeePay).....	71
Tabel 4.8 Klasifikasi Model Kano (GoPay).....	72
Tabel 4.9 Koefisien Kepuasan Dan Ketidakpuasan Pelanggan (ShopeePay).....	74
Tabel 4.10 Koefisien Kepuasan Dan Ketidakpuasan Pelanggan (GoPay).....	75
Tabel 4.11 Perbedaan Koefisien Kepuasan Pelanggan ShopeePay dan GoPay.....	80