

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2.2 Jurnal Nasional.....	35
Tabel 3.1 Variabel Operasional E-Service Quality.....	43
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	47
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas	53
Tabel 3.4 Kategori Interpretasi Skor	54
Tabel 3.5 Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	57
Tabel 4.1 Validitas Kenyataan.....	65
Tabel 4.2 Validitas Harapan.....	66
Tabel 4.3 Reabilitas Harapan	67
Tabel 4.4 Reabilitas Harapan	68
Tabel 4.5 Ease Of use Kenyataan	68
Tabel 4.6 Dimensi Web design Kenyataan	69
Tabel 4.7 Reability kenyataan.....	70
Tabel 4.8 Availability Kenyataan	71
Tabel 4.9 Privacy Kenyataan	72
Tabel 4.10 Responsiviness Kenyataan.....	73
Tabel 4.11 Emphaty Kenyataan	74
Tabel 4.12 Keseluruhan Kenyataan	75
Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai harapan dimensi Ease of use pada pengguna Bank Kalbar Cabang Sanggau.....	76
Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai harapan dimensi Web Design pada pengguna Bank Kalbar Cabang Sanggau.....	77
Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai reability pada pengguna Bank Kalbar Cabang Sanggau.....	78
Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai <i>System Availability</i> pada pengguna Bank Kalbar Cabang Sanggau	80
Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai Privacy pada pengguna Bank Kalbar Cabang Sanggau.....	81

Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai <i>Responsiveness</i> pada pengguna Bank Kalbar Cabang Sanggau	82
Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai <i>Emphaty</i> pada pengguna Bank Kalbar Cabang Sanggau.....	83
Tabel 4.20 Hasil rata-rata perhitungan seluruh dimensi harapan Bank Kalbar Cabang Sanggau.....	84
Tabel 4.21 Skor Rata-rata Customer Satisfication Index.....	85
Tabel 4.22 Rata-rata Customer Satisfication Index	86
Tabel 4.23 Rata-Rata <i>Importance Analysis</i>	87