

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Jenis Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.3 Skala Likert Instrumen Harapan	37
Tabel 3.4 Skala Likert Instrumen Kinerja.....	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Item Kuesioner	44
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Item Kuesioner	45
Tabel 3.7 Kriteria Interpretasi Skor	47
Tabel 3.8 Interpretasi Nilai Cappa	52
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskripsi Dimensi Efisiensi (<i>Efficiency</i>).....	56
Tabel 4.2 Hasil Analisis Deskripsi Dimensi Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>).....	58
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskripsi Dimensi Pemenuhan (<i>Fullfilment</i>)	60
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskripsi Dimensi Privasi/Keamanan (<i>Privacy/Security</i>).....	61
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskripsi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	63
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Dimensi Kompensasi (<i>compensation</i>)	64
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskripsi Dimensi Kontak (<i>contact</i>).....	65
Tabel 4.8 Analisis <i>Gap</i>	68
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	71
Tabel 4.10 Kuadran B	74
Tabel 4.11 Kuadran C	76
Tabel 4.11 Kuadran D	76