

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel II.2 Perbandingan Model Kualitas .....	29
Tabel II.3 Perbandingan Metode WebQual.....	30
Tabel II.4 Pertanyaan WebQual. ....	32
Tabel III.1 Sumber Data.....	49
Tabel III.2 Definisi Operasional.....	51
Tabel III.3 Permasalahan Terkait .....	52
Tabel III.4 Skala Likert Tingkat Kepuasan .....	55
Tabel III.5 Skala Likert Tingkat Harapan .....	55
Tabel III.6 Item Kuesioner Penelitian .....	55
Tabel III.7 Hipotesis.....	59
Tabel III.8 Jadwal Pelaksanaan .....	61
Tabel IV.1 Hasil Pengumpulan Data.....	63
Tabel IV.2 Uji Validitas <i>pilottest</i> .....	64
Tabel IV.3 Uji Reliabilitas <i>pilottest</i> .....	65
Tabel IV.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Umur .....	65
Tabel IV.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Pendidikan Terakhir .....	66
Tabel IV.6 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Departemen .....	66
Tabel IV.7 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Jabatan .....	67
Tabel IV.8 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Intensitas ...	68
Tabel IV.9 Uji <i>loading factor</i> .....	70
Tabel IV.10 Uji <i>Average Variance Extracted</i> .....	71
Tabel IV.11 Uji Fornell-Larcker <i>Criterion</i> (1).....	71
Tabel IV.12 Uji Fornell-Larcker <i>Criterion</i> (2).....	72
Tabel IV.13 Uji Fornell-Larcker <i>Criterion</i> (3).....	72
Tabel IV.14 Uji <i>Cross Loading</i> .....	73
Tabel IV.15 Uji <i>Composite reliability</i> dan <i>Cronbach's alpha</i> .....	74
Tabel IV.16 Uji Multikolinearitas (1) .....	75
Tabel IV.17 Uji Multikolinearitas (2) .....	76

Tabel IV.18 Uji <i>R-square</i> .....	77
Tabel IV.19 Uji <i>Path Coefficient</i> .....	78