DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Operasional 36
Tabel 3.2 Tabel Pengukuran Kuesioner 43
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan 44
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan 45
Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas 46
Tabel 3.6 Kategori Kriteria Penilaian 48
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur 52
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan 53
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan 54
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Desain Website 55
Tabel 4.6 tanggapan Responden Mengenai Kinerja Fulfillment/Reabilitas 56
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Keamanan/Privasi 57
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Layanan Pelanggan 59
Tabel 4.9 Rekapirulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja 60
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Desain Website 61
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Fulfillment/Reabilitas 63
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Keamanan/Privasi 64
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Layanan Pelanggan 66
Tabel 4.14 Rekapirulasi Tanggapan Responden Mengenai Harapan 67
Tabel 4.15 Perhitungan GAP Atribut Dimensi eTailQ 69
Tabel 4.16 Perhitungan GAP Setiap Dimensi 71
Tabel 4.17 Kuadran I 73
Tabel 4.18 Kuadran II 73
Tabel 4.19 Kuadran III 74
Tabel 4.20 Kuadran IV 74