

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Perkembangan Produsen <i>Jeans</i> Lokal.....	2
Tabel I. 2 Kategori Keluhan Pelanggan	4
Tabel II. 1 Definisi Konstruk pada Dimensi <i>E-Sevice Quality</i>	17
Tabel II. 2 Perbandingan Metode-Metode Peningkatan Kualitas.....	19
Tabel IV. 1 Atribut Kebutuhan Pengguna Layanan <i>E-Commerce</i> Perusahaan Mommo	41
Tabel IV. 2 Pengodean Atribut Pelayanan	46
Tabel IV. 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	49
Tabel IV. 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	50
Tabel IV. 5 WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan <i>E-Commerce</i> Perusahaan Mommo	52
Tabel IV. 6 WAP Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan <i>E-Commerce</i> Perusahaan Alter Cotton.....	55
Tabel IV. 7 Hasil Penggolongan Atribut Kebutuhan dalam Matriks Klein Grid ..	58
Tabel IV. 8 Penentuan Nilai <i>Goal</i>	61
Tabel IV. 9 Penentuan <i>Sales Point</i>	62
Tabel IV. 10 Nilai <i>Sales Point</i>	63
Tabel IV. 11 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	64
Tabel IV. 12 Nilai <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i>	66
Tabel IV. 13 <i>Direction of Goodness</i>	68
Tabel IV. 14 Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i>	69
Tabel IV. 15 Tingkat Kesulitan	70
Tabel IV. 16 Tingkat Kesulitan, Kontribusi, dan Normalisasi Kontribusi dari Karakter Teknis	71
Tabel IV. 17 <i>Technical Benchmarking</i> dan Target Karakteristik Teknis	74
Tabel IV. 18 <i>Critical Part</i>	85
Tabel IV. 19 <i>Direction of Goodness</i> Masing-masing <i>Critical Part</i>	86
Tabel IV. 20 Nilai Tingkat Kesulitan dari Setiap <i>Critical Part</i>	87

Tabel IV. 21 Nilai Kontribusi & Normalisasi Kontribusi Masing-masing <i>Critical Part</i>	88
Tabel IV. 22 <i>Technical Competitive Benchmarking</i> dan Target	90
Tabel V. 1 Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam 5 Dimensi <i>E-servqual</i>	91
Tabel V. 2 Peringkat Tingkat Kepentingan Atribut Kebutuhan Pelanggan Perusahaan Mommo Berdasarkan Nilai yang Tertinggi.....	93
Tabel V. 3 Peringkat Tingkat Kepuasan Atribut Kebutuhan Pelanggan Perusahaan Mommo Berdasarkan Nilai yang Tertinggi	96
Tabel V. 4 Penentuan Target / <i>Goal</i>	101
Tabel V. 5 Urutan Nilai <i>Improvement Ratio</i> dari Masing-masing Atribut Kebutuhan	110
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan pada <i>Sales Point</i> 1.5.....	113
Tabel V. 7 Atribut Kebutuhan pada <i>Sales Point</i> 1.2.....	114
Tabel V. 8 Atribut Kebutuhan pada <i>Sales Point</i> 1.0.....	114
Tabel V. 9 Urutan Nilai <i>Raw Weight</i> dari Masing-masing Atribut Kebutuhan ..	116
Tabel V. 10 Karakteristik Teknis Atribut Kebutuhan.....	120
Tabel V. 11 Satuan dari Masing-masing Karakteristik Teknis	121
Tabel V. 12 Nilai Kontribusi Setiap Karakteristik Teknis.....	124
Tabel V. 13 Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis	125
Tabel V. 14 <i>Critical Part</i>	130
Tabel V. 15 Satuan dari Masing-masing <i>Critical Part</i>	132
Tabel V. 16 Nilai Kontribusi Setiap <i>Critical Part</i>	134
Tabel V. 17 <i>Ranking</i> dari Masing-masing <i>Critical Part</i>	135
Tabel V. 18 Prioritas Pengembangan <i>Critical Part</i>	136
Tabel VI. 1 Rekomendasi untuk Karakteristik Teknis Jumlah <i>Detail</i> Informasi yang Diberikan pada <i>Website</i>	141
Tabel VI. 2 Rekomendasi Untuk Karakteristik Teknis Waktu Maksimal Pengiriman Barang Setelah Pelunasan Transaksi.....	149
Tabel VI. 3 Rekomendasi Prosedur Pengiriman Barang pada Perusahaan Mommo	150

Tabel VI. 4 Rekomendasi Syarat dan Ketentuan Pengiriman yan Berlaku pada Perusahaan Mommo.....	151
Tabel VI. 5 Rekomendasi Format SMS/ <i>E-mail</i> Konfirmasi Pengiriman Barang pada Perusahaan Mommo	152
Tabel VI. 6 Rekomendasi Untuk Karakteristik Teknis Jumlah Pemeriksaan Barang Sebelum Pengiriman	154
Tabel VI. 7 Rekomendasi <i>Detail</i> Pemeriksaan Barang	155
Tabel VI. 8 Rekomendasi <i>Detail</i> Pemeriksaan Data Pesanan pada Proses Pengiriman Barang	155
Tabel VI. 9 Rekomendasi Untuk Karakteristik Teknis Waktu Maksimal Konfirmasi Pengiriman Barang	157
Tabel VI. 10 Rekomendasi Untuk Karakteristik Teknis Jumlah <i>Job Description</i> yang Diberikan kepada <i>Customer Service</i>	160
Tabel VI. 11 Rekomendasi <i>Job Description Customer Service</i>	160
Tabel VI. 12 Rekomendasi Poin Keramahan	161
Tabel VI. 13 Rekomendasi Untuk Karakteristik Teknis Jumlah Ketersediaan Sistem Pembayaran.....	162
Tabel VI. 14 Rekomendasi Untuk Karakteristik Teknis Persentase Tingkat Kesesuaian Antara yang Dijanjikan oleh Perusahaan dengan yang Diterima oleh Konsumen.....	164