

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah pengunjung pada Open Library Telkom .....	3
Tabel I.2 Keluhan Pelanggan terhadap Layanan <i>Online</i> Open Library.....	5
Tabel II.1 Perbandingan Metode.....	18
Tabel II.1 Perbandingan Metode (Lanjutan).....	19
Tabel II. 3 Evaluasi Kano .....	27
Tabel III.1 Indikator Dimensi <i>Electronic Service Quality</i> .....	38
Tabel III.1 Indikator Dimensi <i>Service Quality</i> (lanjutan).....	39
Tabel IV.1 Dimensi <i>E-SERVQUAL</i> dan Atribut Kebutuhan .....	47
Tabel IV.2 Kode Dimensi <i>E-SERVQUAL</i> .....	48
Tabel IV.3 Kode Atribut <i>E-SERVQUAL</i> .....	49
Tabel IV.4 Skala <i>E-SERVQUAL</i> .....	50
Tabel IV.5 Skala Pengukuran Kano.....	51
Tabel IV.6 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i> .....	52
Tabel IV.7 Uji Reliabilitas Kuesioner .....	53
Tabel IV.8 Pengolahan Kuesioner <i>E-SERVQUAL</i> .....	55
Tabel IV.9 Atribut Lemah NKP <i>True Customer Needs</i> .....	56
Tabel IV.10 Atribut Kuat NKP <i>True Customer Needs</i> .....	57
Tabel IV.11 Pengolahan Kano .....	58
Tabel IV.12 Integrasi Hasil Kuesioner <i>E-SERVQUAL</i> dan Model Kano.....	59
Tabel IV.13 True Customer Needs .....	61
Tabel V. 1 Atribut kuat berdasarkan NKP .....	63
Tabel V.2 Atribut lemah berdasarkan NKP .....	65
Tabel V.3 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must-Be</i> .....	66
Tabel V.4 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One Dimensional</i> .....	67
Tabel V.5 Atribut Kebutuhan Ditingkatkan.....	69
Tabel V.6 Atribut Kebutuhan Dipertahankan.....	70
Tabel V.7 Analisis True Customer Needs .....	70
Tabel V.8 Penyusunan Rekomendasi .....	77