

DAFTAR TABEL

Tabel II 1 Tabel Dimensi <i>E-Servqual</i>	16
Tabel II.2 Perhitungan <i>E-service Quality</i>	17
Table II.3 Evaluasi Kano.....	18
Tabel II.4 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	19
Tabel III.1 Penggalian Atribut Berdasarkan VoC	33
Tabel IV.1 Dimensi <i>E-service Quality</i> dan Atribut Kebutuhan	43
Tabel IV.2 Kode Dimensi <i>E-service Quality</i>	46
Tabel IV.3 Kode Atribut Kebutuhan	46
Tabel IV.4 Skala Model Kano.....	49
Tabel IV.5 Uji Reliabilitas Pretest.....	50
Tabel IV.6 Uji Reliabilitas Kuesioner	53
Tabel IV.7 Pengolahan Kuesioner <i>E-service Quality</i>	55
Tabel IV.8 Pengolahan Kuesioner Model Kano.....	56
Tabel IV.9 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Design Website</i>	58
Tabel IV.10 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Reliability</i>	59
Tabel IV.11 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
Tabel IV.12 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Efficiency</i>	62
Tabel IV.13 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Trust</i>	63
Tabel IV.14 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Security</i>	64
Tabel IV.15 Integrasi Hasil Kuesioner <i>E-service Quality</i> dan Model Kano.....	65
Tabel IV.16 <i>True Customer Needs</i>	67
Tabel V.1 Atribut Kuat	70
Tabel V.2 Atribut Lemah	72
Tabel V.3 Atribut <i>Must be</i>	73
Tabel V.4 Atribut <i>One Dimensional</i>	74
Tabel V.5 Atribut <i>Attractive</i>	74

Tabel V.6 Atribut <i>Indifferent</i>	75
Tabel V.7 Atribut Kebutuhan yang Dipertahankan	76
Tabel V.8 Atribut Kebutuhan yang Dikembangkan	76
Tabel V.9 Atribut Kebutuhan yang Ditingkatkan	77
Tabel V.10 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Website Design</i>	78
Tabel V.11 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Reliability</i>	82
Tabel V.12 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	85
Tabel V.13 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Efficiency</i>	88
Tabel V.14 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Trust</i>	89
Tabel V.15 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Security</i>	91
Tabel V.16 Perumusan Rekomendasi Atribut DW1	93
Tabel V.17 Perumusan Rekomendasi Atribut DW2.....	94
Tabel V.18 Perumusan Rekomendasi Atribut DW3.....	94
Tabel V.19 Perumusan Rekomendasi Atribut DW4.....	95
Tabel V.20 Perumusan Rekomendasi Atribut DW7.....	96
Tabel V.21 Perumusan Rekomendasi Atribut DW8.....	97
Tabel V.22 Perumusan Rekomendasi Atribut RY1.....	97
Tabel V.23 Perumusan Rekomendasi Atribut RY2.....	98
Tabel V.24 Perumusan Rekomendasi Atribut RY3.....	99
Tabel V.25 Perumusan Rekomendasi Atribut RY4.....	100
Tabel V.26 Perumusan Rekomendasi Atribut RP1	101
Tabel V.27 Perumusan Rekomendasi Atribut RP2	102
Tabel V.28 Perumusan Rekomendasi Atribut RP3	102
Tabel V.29 Perumusan Rekomendasi Atribut RP4	103
Tabel V.30 Perumusan Rekomendasi Atribut EY1	104
Tabel V.31 Perumusan Rekomendasi Atribut EY2	104
Tabel V.32 Perumusan Rekomendasi Atribut TT2	105

Tabel V.33 Perumusan Rekomendasi Atribut TT3	105
Tabel V.34 Perumusan Rekomendasi Atribut SY1	106
Tabel V.35 Perumusan Rekomendasi Atribut SY2	107
Tabel VI. 1 Atribut Kategori Kano	108