

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Hasil Survei Pendahuluan.....	3
Tabel II. 1 Rumus gap dan NKP.....	11
Tabel II. 2 Penelitian terdahulu mengenai E-Servqual	12
Tabel II. 3 Dimensi Penelitian E-Servqual	13
Tabel II. 4 Evaluasi Kano	19
Tabel II. 5 Metode Pembandingan.....	21
Tabel II. 6 Metode Pembandingan (Lanjutan).....	21
Tabel III. 1 Pengkodean Dimensi E-Servqual	29
Tabel IV. 1 Atribut Kebutuhan dan Dimensi E-Servqual.....	37
Tabel IV. 2 Atribut Kebutuhan dan Dimensi E-Servqual (Lanjutan).....	38
Tabel IV. 3 Pengkodean Dimensi E-Servqual	39
Tabel IV. 4 Pengkodean Atribut Kebutuhan.....	39
Tabel IV. 5 Pengkodean Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	40
Tabel IV. 6 Skala Pengukuran Kuisisioner E-Serqual	41
Tabel IV. 7 Skala Penilaian Kuisisioner Model Kano.....	42
Tabel IV. 9 Uji Validitas Kuisisioner	43
Tabel IV. 10 Uji Validitas Kuisisioner (Lanjutan)	44
Tabel IV. 8 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	45
Tabel IV. 11 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	45
Tabel IV. 12 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan	46
Tabel IV. 13 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	46
Tabel IV. 14 Uji Reliabilitas Fungsional	46
Tabel IV. 15 Uji Reliabilitas Disfungsional	47
Tabel IV. 16 Pengolahan Data Kuisisioner E-Servqual	47
Tabel IV. 17 Pengolahan Data Kuisisioner E-Servqual (Lanjutan)	48
Tabel IV. 18 Atribut Kuat Layanan Website Inagri	49

Tabel IV. 19 Atribut Lemah Layanan Website Inagri	49
Tabel IV. 20 Pengolahan Data Kuisisioner Kano.....	50
Tabel IV. 21 Customer Satisfaction Coefficient.....	51
Tabel IV. 22 Integrasi E-Servqual dan Kano.....	52
Tabel IV. 23 Integrasi E-Servqual dan Kano (Lanjutan).....	53
Tabel IV. 24 True Customer Needs	53
Tabel IV. 25 True Customer Needs (Lanjutan)	54
Tabel V. 1 Atribut Kuat Layanan Website Inagri.....	55
Tabel V. 2 Atribut Lemah Layanan Website Inagri	56
Tabel V. 3 Atribut Kebutuhan Berkategori Attractive.....	57
Tabel V. 4 Atribut Kebutuhan Berkategori One Dimensional	58
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan Berkategori Must-Be.....	59
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Berkategori Indifferent	61
Tabel V. 7 True Customer Needs	62
Tabel V. 8 True Customer Needs Atribut WD-1	63
Tabel V. 9 True Customer Needs Atribut WD-2.....	63
Tabel V. 10 True Customer Needs Atribut IF-1	64
Tabel V. 11 True Customer Needs Atribut IF-2.....	65
Tabel V. 12 True Customer Needs Atribut IF-4	66
Tabel V. 13 True Customer Needs Atribut RL-1	66
Tabel V. 14 True Customer Needs Atribut RL-2	67
Tabel V. 15 True Customer Needs Atribut RL-4	68
Tabel V. 16 True Customer Needs Atribut SC-1.....	68
Tabel V. 17 True Customer Needs Atribut SC-2.....	69
Tabel V. 18 True Customer Needs Atribut SC-3.....	70
Tabel V. 19 True Customer Needs Atribut RF-1	70
Tabel V. 20 True Customer Needs Atribut RF-3.....	71
Tabel V. 21 Rekomendasi TCN.....	73
Tabel V. 22 Rekomendasi TCN (Lanjutan).....	74
Tabel V. 23 Rekomendasi TCN (Lanjutan).....	75

Tabel V. 24 Tanggapan Inagri Terhadap Rekomendasi TCN	75
Tabel V. 25 Tanggapan Inagri Terhadap Rekomendasi TCN (Lanjutan)	76
Tabel V. 26 Tanggapan Inagri Terhadap Rekomendasi TCN (Lanjutan)	77