

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Keluhan Pelanggan Terhadap Layanan Website Adorable Projects .....	4
Tabel II. 1 Penentuan Dimensi.....	9
Tabel II. 2 Dimensi Terpilih.....	11
Tabel II. 3 Rumus Gap dan NKP .....	13
Tabel II. 4 Perbandingan Metode.....	13
Tabel II. 5 Evaluasi Model Kano .....	17
Tabel III. 1 Skala Harapan .....	27
Tabel III. 2 Skala Kenyataan.....	27
Tabel III. 3 Skala Kepentingan .....	27
Tabel III. 4 Skala Pengukuran Model Kano.....	28
Tabel IV. 1 Identifikasi Atribut Kebutuhan .....	29
Tabel IV. 2 Skala pengukuran Tingkat Kepentingan, Harapan, dan Keuasan.....	30
Tabel IV. 3 Skala Pengukuran Model Kano .....	30
Tabel IV. 4 Pengodean Atribut Kebutuhan.....	31
Tabel IV. 4 Pengodean Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	32
Tabel IV. 4 Pengodean Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	33
Tabel IV. 4 Pengodean Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	34
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas Konstruk (Lanjutan).....	36
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas Konstruk (Lanjutan).....	37
Tabel IV. 6 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan .....	38
Tabel IV. 7 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan.....	38
Tabel IV. 8 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	38
Tabel IV. 8 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (Lanjutan) .....	39
Tabel IV. 9 Uji Reliabilitas Fungsional .....	39
Tabel IV. 10 Uji Reliabilitas Disfungsional.....	39
Tabel IV. 11 Pengolahan Data <i>Electronic Service Quality</i> .....	41
Tabel IV. 11 Pengolahan Data <i>Electronic Service Quality</i> .....	42
Tabel IV. 12 Atribut Kuat .....	42
Tabel IV. 13 Atribut Lemah.....	43

Tabel IV. 14 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	44
Tabel IV. 15 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i> .....	45
Tabel IV. 16 Pengintegrasian <i>Electronic Service Quality</i> dan Model Kano.....	46
Tabel IV. 16 Pengintegrasian <i>Electronic Service Quality</i> dan Model Kano (Lanjutan).....	47
Tabel IV. 17 <i>True Customer Needs</i> .....	48
Tabel IV. 17 <i>True Customer Needs (Lanjutan)</i> .....	49
Tabel V. 1 Atribut Kuat Berdasarkan NKP .....	51
Tabel V. 2 Atribut Lemah Berdasarkan NKP .....	52
Tabel V. 3 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i> .....	53
Tabel V. 4 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must – Be</i> .....	54
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One – Dimensional</i> .....	57
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i> .....	58
Tabel V. 7 <i>True Customer Needs</i> .....	59
Tabel V. 8 Tata Letak Tampilan <i>Website</i> Tersusun <i>User Friendly</i> Ketika Diakses Melalui <i>Mobile Phone</i> Maupun <i>Personal Computer</i> .....	61
Tabel V. 9 <i>Website</i> Terlihat Profesional dengan Desain yang Menarik .....	62
Tabel V. 10 <i>Website</i> mudah untuk digunakan melalui <i>mobile phone</i> maupun <i>personal computer</i> .....	63
Tabel V. 11 Terdapat pilihan <i>login</i> menggunakan tautan terhadap akun lain (google mail dan facebook).....	63
Tabel V. 12 Terdapat pilihan <i>login</i> menggunakan tautan terhadap akun lain (google mail dan facebook).....	64
Tabel V. 13 <i>Customer Service</i> mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dialami.....	65
Tabel V. 14 Ketersediaan layanan <i>customer service</i> 24 jam .....	66
Tabel V. 15 Ketersediaan layanan <i>customer service</i> 24 jam .....	66
Tabel V. 16 Ketersediaan informasi ulasan ( <i>review</i> ) dari setiap produk .....	67
Tabel V. 17 Ketersediaan informasi karakteristik produk (warna, ukuran, bahan, berat) .....	68

Tabel V. 18 Ketersediaan informasi ongkos pengiriman dari berbagai penyedia layanan pengiriman (Seperti: JNE, JnT, POS,Tiki, GO - SEND, Grab- Delivery)	69
Tabel V. 19 Kecepatan pengiriman pesanan	70
Tabel V. 20 Ketepatan pengiriman pesanan	70
Tabel V. 21 Kejelasan informasi <i>stock</i> dari setiap produk	71
Tabel V. 22 Kejelasan informasi <i>stock</i> dari setiap produk	72
Tabel V. 23 Terdapat pilihan jasa pengiriman produk yang lebih beragam (JNE, J&T, GO-SEND, Grab Delivery, COD dan Pos)	73
Tabel V. 24 Terdapat pilihan penyedia layanan pembayaran yang beragam baik secara Debit maupun Kredit (Transfer ATM, M-Banking, Credit Card, Indomaret, alfamart, OVO dan GO-PAY)	74
Tabel V. 25 <i>Website</i> memberikan sistem enkripsi melalui e – mail apabila terdapat kesalahan <i>login</i> pada saat penginputan <i>username</i> dan <i>password</i>	75
Tabel V. 26 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	76