

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Penjualan Witel Bogor (Rata-Rata per Bulan).....	3
Tabel I. 2 Survei Pendahuluan	6
Tabel II. 1 Perbandingan Dimensi <i>E-Servqual</i>	14
Tabel II. 2 Dimensi Penelitian	15
Tabel II. 3 Tabel Evaluasi Kano	18
Tabel II. 4 Perbandingan Metode.....	20
Tabel II. 5 Daftar Tugas Akhir terkait	22
Tabel III. 1 Kode Dimensi E-Servqual	30
Tabel IV. 1 Atribut Kebutuhan <i>Website</i>	37
Tabel IV. 2 Pengkodean Atribut Kebutuhan.....	39
Tabel IV. 3 Skala Pengukuran <i>E-Servqual</i>	40
Tabel IV. 4 Perubahan Skala Pengukuran Kano	41
Tabel IV. 5 Skala Pengukuran Kano	41
Tabel IV. 6 Uji Reliabilitas Pretest	43
Tabel IV. 7 Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Servqual</i>	45
Tabel IV. 8 Atribut Kuat Berdasarkan NKP	46
Tabel IV. 9 Atribut Lemah Berdasarkan NKP	47
Tabel IV. 10 Pengolahan Data Kuesioner Kano	48
Tabel IV. 11 Hasil Kategori Kano <i>One-Dimensional</i>	49
Tabel IV. 12 Hasil Kategori Kano <i>Must-be</i>	50
Tabel IV. 13 Hasil Kategori Kano <i>Attractive</i>	50
Tabel IV. 14 Customer Satisfaction Coefficient	51
Tabel IV. 15 Integrasi <i>E-Servqual</i> dan Model Kano.....	53
Tabel IV. 16 Atribut <i>True Customer Needs</i>	54
Tabel IV. 17 Perancangan Sistem Terintegrasi.....	56
Tabel V. 1 Atribut Kuat	59
Tabel V. 2 Atribut Lemah	60
Tabel V. 3 Atribut Kebutuhan <i>Must-be</i>	62
Tabel V. 4 Atribut Kebutuhan <i>One Dimensional</i>	63
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan <i>Attractive</i>	64
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Diprioritaskan.....	65

Tabel V. 7 Atribut Kebutuhan Dikembangkan	66
Tabel V. 8 Atribut Kebutuhan Dipertahankan	66
Tabel V. 9 <i>True Customer Needs</i>	67
Tabel V. 10 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Efficiency</i>	68
Tabel V. 11 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Availability</i>	70
Tabel V. 12 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Fulfillment</i>	73
Tabel V. 13 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Security</i>	76
Tabel V. 14 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	77
Tabel V. 15 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Compensation</i>	79
Tabel V. 16 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Contact</i>	80
Tabel V. 17 Rekomendasi dan Validasi Hasil	83
Tabel V. 18 Atribut Sensitif Ketika Performance Level Tinggi	87
Tabel V. 19 Atribut Sensitif Ketika Performance Level Rendah.....	87