

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Persentase Penjualan PT Gujati 59 Utama Bulan Juni – Desember 2020	2
Tabel I. 2 Rekap Hasil Wawancara.....	5
Tabel II. 1 Penentuan Dimensi ESQ	15
Tabel II. 2 Penentuan Dimensi ESQ (Lanjutan)	16
Tabel II. 3 Definisi Dimensi ESQ.....	17
Tabel II. 4 Definisi Dimensi ESQ (Lanjutan)	18
Tabel II. 5 Perbandingan Metode ESQ, <i>eTailQ</i> , <i>WebQual</i>	19
Tabel II. 6 Tabel Perbandingan Metode Model Kano, <i>Refined</i> Kano, IPA	26
Tabel II. 7 Tabel Perbandingan Metode Model Kano, <i>Refined</i> Kano, IPA (Lanjutan).....	27
Tabel III. 1 Definisi Dimensi Terpilih	42
Tabel III. 2 Definisi Dimensi Terpilih (Lanjutan)	43
Tabel III. 3 Indikator Layanan <i>Website</i> Terpilih.....	43
Tabel III. 4 Indikator Layanan <i>Website</i> Terpilih (Lanjutan 1).....	44
Tabel III. 5 Indikator Layanan <i>Website</i> Terpilih (Lanjutan 2).....	45
Tabel III. 6 Kode Dimensi ESQ.....	46
Tabel III. 7 Kode Indikator ESQ.....	46
Tabel III. 8 Kode Indikator ESQ (Lanjutan).....	47
Tabel III. 9 Skala Ekspektasi	48
Tabel III. 10 Skala Persepsi	48
Tabel III. 11 Skala Model Kano.....	50
Tabel III. 12 Hasil <i>Pre-Test</i>	52
Tabel III. 13 Hasil Uji Normalitas Kuesioner.....	54
Tabel III. 14 Hasil Uji Validitas Konstruk.....	55
Tabel III. 15 Hasil Uji Validitas Konstruk (Lanjutan).....	56
Tabel III. 16 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel III. 17 Hasil Perhitungan NKP (Laanjutan)	66
Tabel IV. 1 Hasil Screening Data	62
Tabel IV. 2 Hasil Perhitungan <i>Gap Score</i>	63
Tabel IV. 3 Skala Tingkat Kepentingan.....	64

Tabel IV. 4 Hasil Perhitungan NKP.....	65
Tabel IV. 5 Atribut Kuat	66
Tabel IV. 6 Atribut Lemah.....	67
Tabel IV. 7 Hasil Pengkategorian Model Kano	69
Tabel IV. 8 Hasil Pengkategorian Model Kano (Lanjutan)	70
Tabel IV. 9 Hasil Perhitungan CSC	71
Tabel IV. 10 Hasil Perhitungan CSC (Lanjutan)	72
Tabel IV. 11 Kategori <i>Attractive</i>	74
Tabel IV. 12 Kategori <i>Must-Be</i>	76
Tabel IV. 13 Kategori <i>One-Dimensional</i>	77
Tabel IV. 14 Kategori <i>Indifferent</i>	79
Tabel IV. 15 Hasil Integrasi ESQ dan Model Kano.....	81
Tabel IV. 16 Hasil Integrasi ESQ dan Model Kano (Lanjutan).....	82
Tabel IV. 17 <i>True Customer Needs</i>	84
Tabel IV. 18 <i>True Customer Needs</i> (Lanjutan).....	85
Tabel IV. 19 Integrasi VoC dan TCN	86
Tabel IV. 20 Integrasi VoC dan TCN (Lanjutan)	87
Tabel IV. 21 Rancangan Sistem Perbaikan.....	88
Tabel IV. 22 Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 1).....	89
Tabel IV. 23 Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 2).....	90
Tabel V. 1 Kelebihan dan Kekurangan Rancangan Sistem Perbaikan	92
Tabel V. 2 Kelebihan dan Kekurangan Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 1)	93
Tabel V. 3 Kelebihan dan Kekurangan Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 2)	94
Tabel V. 4 Saran Operasional Rancangan Sistem Perbaikan.....	95
Tabel V. 5 Saran Operasional Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 1).....	96
Tabel V. 6 Saran Operasional Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 2).....	97
Tabel V. 7 Saran Operasional Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 3).....	98
Tabel V. 8 Saran Operasional Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 4).....	99
Tabel V. 9 Saran Operasional Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 5).....	100
Tabel V. 10 Saran Operasional Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 6).....	101

Tabel V. 11 Saran Operasional Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 7).....	102
Tabel V. 12 Analisa Sensitivitas Rancangan Sistem Perbaikan	104
Tabel V. 13 Analisa Sensitivitas Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 1)...	105
Tabel V. 14 Analisa Sensitivitas Rancangan Sistem Perbaikan (Lanjutan 2)...	106
Tabel V. 15 Tabel Rekomendasi dan Verifikasi PT Gujati 59 Utama.....	107
Tabel V. 16 Tabel Rekomendasi dan Verifikasi PT Gujati 59 Utama (Lanjutan 1)	108
Tabel V. 17 Tabel Rekomendasi dan Verifikasi PT Gujati 59 Utama (Lanjutan 2)	109
Tabel V. 18 Tabel Rekomendasi dan Verifikasi PT Gujati 59 Utama (Lanjutan 3)	110
Tabel V. 19 Tabel Rekomendasi dan Verifikasi PT Gujati 59 Utama (Lanjutan 4)	111