

DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian	3
Table 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3. 1 Skala Likert	16
Tabel 3. 2 Indikator Pernyataan.....	16
Tabel 4. 1 Kategori Persentase Penelitian.....	24
Tabel 4. 2 Tanggapan harapan responden terhadap dimensi <i>Efficiency</i>	24
Tabel 4. 3 Tanggapan harapan responden terhadap dimensi <i>Fulfillment</i>	25
Tabel 4. 4 Tanggapan harapan responden terhadap dimensi <i>Reliability</i>	27
Tabel 4. 5 Tanggapan harapan responden terhadap dimensi <i>Privacy</i>	28
Tabel 4. 6 Tanggapan harapan responden terhadap dimensi <i>Responsiveness</i>	29
Tabel 4. 7 Tanggapan harapan responden terhadap dimensi <i>Compensation</i>	30
Tabel 4. 8 Tanggapan harapan responden terhadap dimensi <i>Contact</i>	31
Tabel 4. 9 Tanggapan harapan responden terhadap dimensi <i>Security</i>	32
Tabel 4. 10 Tanggapan persepsi responden terhadap dimensi <i>Efficiency</i>	32
Tabel 4. 11 Tanggapan persepsi responden terhadap dimensi <i>Fulfillment</i>	34
Tabel 4. 12 Tanggapan persepsi responden terhadap dimensi <i>Reliability</i>	35
Tabel 4. 13 Tanggapan persepsi responden terhadap dimensi <i>Privacy</i>	35
Tabel 4. 14 Tanggapan persepsi responden terhadap dimensi <i>Responsiveness</i>	36
Tabel 4. 15 Tanggapan persepsi responden terhadap dimensi <i>Compensation</i>	37
Tabel 4. 16 Tanggapan persepsi responden terhadap dimensi <i>Contact</i>	38
Tabel 4. 17 Tanggapan persepsi responden terhadap dimensi <i>Security</i>	39
Tabel 4. 18 Rekapitulasi hasil kuesioner.....	40
Tabel 4. 19 Uji validitas kuesioner	42
Tabel 4. 20 Uji reliabilitas kuesioner	43
Tabel 4. 21 Rata-rata nilai Harapan dan Persepsi kuesioner.....	44
Tabel 4. 22 Perbandingan <i>Gap</i> dan hasil	45
Tabel 4. 23 Perbandingan <i>Gap</i> setiap dimensi.....	46
Tabel 4. 24 Kesimpulan hasil <i>Gap</i> analysis	50