

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal kegiatan	13
Tabel 2 1 Ringkasan Riset Terkait 1	15
Tabel 2 2 Ringkasan Riset Terkait 2	15
Tabel 2 3 Ringkasan Riset Terkait 3	16
Tabel 2 4 Ringkasan Riset Terkait 4	16
Tabel 2 5 Ringkasan Riset Terkait 5	17
Tabel 2 6 Ringkasan Riset Terkait 6	17
Tabel 2 7 Ringkasan Riset Terkait 7	18
Tabel 2 8 Ringkasan Riset Terkait 8	18
Tabel 2 9 Ringkasan Riset Terkait 9	19
Tabel 2 10 Ringkasan Riset Terkait 10	19
Tabel 3 1 Skala Likert	26
Tabel 3 2 Variabel Operasional	27
Tabel 4 1 Uji Validitas E-Service Quality Harapan	39
Tabel 4 2 Uji Validitas E-Service Quality Kinerja	40
Tabel 4 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Site Organization (Performance)	42
Tabel 4 4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Responsiveness (Performance). 43	
Tabel 4 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Reliability (Performance)	44
Tabel 4 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel User Friendliness (Performance) 46	
Tabel 4 7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Personal Needs (Performance). 47	
Tabel 4 8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Efficiency (Performance)	48
Tabel 4 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Site Organization (Importance) 49	
Tabel 4 10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Responsiveness (Importance). 50	
Tabel 4 11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Reliability (Importance)	52
Tabel 4 12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel User Friendliness (Importance) 53	
Tabel 4 13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Personal Needs (Importance) . 54	
Tabel 4 14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Efficiency (Importance).....	55
Tabel 4 15 Tabel Kesenjangan antara Harapan dan Kinerja Variabel Site Organization ..	57
Tabel 4 16 Tabel Kesenjangan antara Harapan dan Kinerja Variabel Responsiveness	57
Tabel 4 17 Tabel Kesenjangan antara Harapan dan Kinerja Variabel Reliability	58
Tabel 4 18 Tabel Kesenjangan antara Harapan dan Kinerja Variabel User Friendliness ..	58
Tabel 4 19 Tabel Kesenjangan antara Harapan dan Kinerja Variabel Personal Needs.....	59
Tabel 4 20 Tabel Kesenjangan antara Harapan dan Kinerja Variabel Efficiency	59
Tabel 4 21 Tabel Perhitungan Customer Satisfaction Index	60